



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI

3962/KOM-D/SD-S1/2020

**STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU
LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN ROKAN HULU**



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Seterata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.kom)

OLEH:

RIKA NOFRIANI
NIM. 11643202415

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta melakukan perubahan seperlunya terhadap penulis skripsi saudara:

: Rika Nofriani

: 11643202415

: ILMU KOMUNIKASI

: STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM KABUPATEN ROKAN HULU

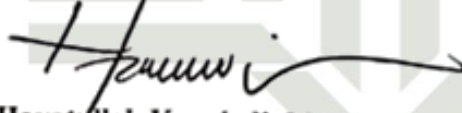
Kami selaku Dosen Pembimbing menyetejui bahwa riset skripsi diatas sudah dapat diajukan pada Ujian Skripsi/Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Unerversitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.


Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Mengetahui,
Pembimbing


Hayatullah Kurniadi, MA.
NIP. 198906192018011004

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi


Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 1999603 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rika Nofriani
NIM : 11643202415
Judul : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 12 Mei 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.


Pekanbaru, 14 Mei 2020

Dekan,


Dr. Nurdin, M.Ag
NIP. 19660620 200604 1 015

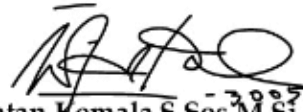
Tim Penguji
Ketua/ Penguji I


Sekretaris/ Penguji II


Dr. Nurdin, M.Ag
NIP. 19660620 200604 1 015


Yantos, S.Ip, M.Si
NIP. 19710122 200701 1 016


Dr. Titi Antin, S.Sos, M.Si
NIP. 19700301 199903 2 002


Intan Kemala, S.Sos, M.Si
NIP. 19810612 200801 2 017

gi Undang-Undang

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

ianya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 14 Februari 2020

Dosen Pembimbing Skripsi

: Nota Dinas

: Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini maka mahasiswa berikut :

Nama : Rika Nofriani

NIM : 11643202415

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Dapat diajukan untuk menempuh **Ujian Skripsi/ Munaqasyah** guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **"Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu"**.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

Pembimbing

Hayatullah Kurniadi, MA
NIP.19890619 201801 1 004

Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

g m engu nio s e a g i a n a t a u s e l u r u h k a r y a t u l i s i n i t a n p a m e n c a n t u m k a n d a n m e n y e b u t k a n s u m b e r :

- Penyutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSYARATAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rika Nofriani
 NIM : 11643202415
 Tempat/Tanggal Lahir : Pasir Pengaraian, 30 November 1998
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Persyaratan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terdapat perselisihan, penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 14 Februari 2020



Rika Nofriani
 Rika Nofriani

UIN SUSKA RIAU



ABSTRAK

Nama : Rika Nofriani
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Saat ini rumah sakit banyak didirikan di Provinsi Riau, baik itu milik pemerintah maupun swasta. Di daerah Kabupaten Rokan Hulu khususnya pada tahun 2017 banyaknya rumah sakit berjumlah 1 unit milik pemerintah dan 3 unit milik swasta. Dengan jumlah masyarakat dan rumah sakit yang ada pada Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 4 unit akan menimbulkan persaingan sesama rumah sakit untuk mendapatkan pasiennya. Persaingan yang semakin ketat ini akan menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memuaskan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu humas yang berada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai dua kasi pertama kasi humas dan pemasaran, kedua kasi sumber daya manusia. Humas memiliki fungsi untuk mempromosi dan memasarkan Rumah Sakit. Sedangkan untuk layanan sendiri, itu terdapat pada bidang pelayanan. Bidang pelayanan ini membuka dua pintu untuk berobat yaitu pintu gawat darurat dan rawat jalan. Untuk memudahkan pasien dalam mengantri berobat, bidang pelayanan membuka pendaftaran online. Dengan adanya pendaftaran online membuat pasien terkhususnya lansia tidak terlalu lama mengantri. Sedangkan fungsi humas di rumah sakit ini, membangun dengan membuat program yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, kliping koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran.

Kata Kunci : Strategi Humas, Humas, Mutu layanan Rumah Sakit

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRACT

Name : Rika Nofriani
Department : Communication
Title : The Strategy of Public Relations in Improving the Service Quality of Regional Public Hospital in the Kabupaten Rokan Hulu

Nowadays, there are some hospitals established in the Riau Province, both government and private. In Rokan Hulu Regency especially in 2017, there are four hospitals, 1 government-owned unit and 3 private-owned units. This will cause competition among hospitals to get their patients. This increasingly fierce competition will require the hospitals to provide the best service for their customers. The purpose of this study is to know the public relations strategy in improving the service quality in the Rokan Hulu District General Hospital. The method used in this study is a qualitative method that is describing and explaining the problem under study. Data are collected from interview, observation, and documentation. This thesis finds that public relations at the Regional General Hospital of Rokan Hulu Regency has two sections: the first is public relations and marketing, the second is human resources. Public Relations has the function to promote and market the hospital. As for the service itself, it is in the service sector. This service sector opens two doors for treatment, namely emergency and outpatient doors. To make it easier for patients to queue for treatment, the service sector opens an online registration. With online registration, especially elderly patients do not wait too long to queue. Whereas the public relations function at this hospital is to develop programs such as counseling, giving questionnaires, serving third parties, collecting the RSUD newspaper clippings, collaborating with government unit for making birth certificates, preparing publication materials, conducting hospital promotions and conducting marketing promotions.

Keywords: Public Relations Strategy, Public Relations, Hospital service quality

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO :

“Apakah manusia itu mengira bahwa mereka dibiarkan (saja) mengatakan bahwa kami telah beriman, sedangkan mereka tidak diuji lagi?”

-Surat Al-Ankabut Ayat 2-

“Jika merasa lelah, ingat orang tuamu lebih lelah”

-Penulis-



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala kata tulus sebagai puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S1). Shalawat beriring salam selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Skripsi dengan judul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”, merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Orang tua tercinta Bapak Basiruddin dan Ibu Kasmawati S.Pd, M.Ip atas jerih payah, Do’a dan dukungan yang telah diberikan yang tak mungkin terbalaskan, terima kasih bapak dan ibu. Kakak Riri Yuliani Melka S.E dan Adik Rima Ayyusi Melka yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan amanah ini agar dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Terimakasih banyak.

1. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. KH. Ahmad Mujahidin S.Ag, M.Ag.
2. Bapak Dr. Nurdin M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. Masduki M.Ag, Dr. Toni Hartono M.Si dan Dr. Azmi M.Ag selaku Wakil Dekan I, II, III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 4. Bapak Hayatullah Kurniadi M.A selaku pembimbing. Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir bimbingan. Terimakasih.
 5. Bapak Edison S.Sos, M.I.Kom selaku penasehat akademik. Terimakasih bimbingan dan motivasi yang di berikan. Terimakasih.
 6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu – satu. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi bekal dan berkah yang baik bagi penulis kedepannya.
 7. Sahabat terbaikku Chrisna Dwi Pujiati, Desi Agustina, Aini Juniati, Rini Sundari. Terimakasih untuk beberapa tahun ini. Semoga kita tetap semangat dalam menempuh kehidupan selanjutnya. Terimakasih.
 8. Sahabatku Randi Akbar Putra, Abdul Halim, Yusri Amin. Terimakasih untuk semangat dan selalu mengingatkanku untuk focus selesaikan skripsi ini. Terimakasih.
 9. Teman Terbaikku, Hafid Aldi, Zahary, Rizki Prima Andika, yopi Kurniawa, Hardiansyah Desprayoga, Muhammad Akram, Muhammad wikram, Habib Havicena terimakasih untuk selalu mengingatkan ku atas revisi dan mengerjakan revisi dengan gigih lagi. Terimakasih.
 10. Ilkom A yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu namanya. Terimakasih untuk beberapa semester dahulu yang sampai sekarang masih berkomunikasi dengan baik. Semangat untuk mengerjakan skripsi.
 11. PR B yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu namanya. Terimakasih untuk selalu kompak. Semoga kita tetap kompak walau berjauhan. Terimakasih.
 12. KKN Sikijang yang tidak dapat enulis sebutkan satu – Persatu namanya. Terimakasih sudah mengajarkanku menjadi lebih tangguh. Terimakasih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13 Teman – Teman ku, bella, tiara, dhea, yulisma, ririn, nanda terimakasih sudah selalu mengingatkan ku untuk menyelesaikan dan bertanya kapan skripsiku selesai. Terimakasih.

Pekanbaru, 14 Februari 2020

Penulis,

Rika Nofriani

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah	6
A. Ruang Lingkup Masalah.....	7
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori.....	10
B. Kajian Terdahulu	32
C. Kerangka Pikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Metode Penelitian	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Sumber Data	40
D. Informan Penelitian	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43
G. Validitas Data	45
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah RSUD Kabupaten Rokan Hulu.....	46
B. Visi Misi RSUD dan Tujuan RSUD Kabupaten Rokan Hulu	47



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Struktur Organisasi Tata Laksana RSUD Kabupaten Rokan Hulu.....	48
D. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	50
E. Jenis Layanan Dan Fasilitas Peralatan	57

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	59
B. Pembahasan	84

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	42





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir Peneliti	38
Gambar 3.1	Struktur Organisasi RSUD	49
Gambar 5.1	Komitmen Bersama.....	60
Gambar 5.2	Kontak Person Pengaduan.....	61
Gambar 5.3	Kotak Saran.....	63
Gambar 5.4	Petugas Layanan Informasi dan Pengaduan.....	65
Gambar 5.5	Mading Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.....	67
Gambar 5.6	Penerapan pelayanan 5S.....	68
Gambar 5.7	Pasien Rawat Jalan.....	69
Gambar 5.8	Pelayanan	73
Gambar 5.9	Petugas Kode Merah	76
Gambar 5.10	Alur <i>Code Blue</i>	77
Gambar 5.11	Antrian pasien rawat jalan.....	79
Gambar 5.12	Perawatan BPJS	81
Gambar 5.13	Penghargaan RSUD	82

UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini rumah sakit banyak didirikan di Provinsi Riau, baik itu milik pemerintah maupun swasta. Berdasarkan data Dinas Kesehatan di Provinsi Riau Pada tahun 2016 total rumah sakit di Riau berjumlah 71 unit, dengan jumlah 24 unit milik pemerintah dan 47 unit milik swasta.¹ Perkembangan ini juga terjadi di daerah-daerah di Provinsi Riau termasuk di Kabupaten Rokan Hulu. Pada tahun 2017 banyaknya rumah sakit di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 1 unit milik pemerintah dan 3 unit milik swasta yaitu Rumah Sakit Awal Bross, Rumah Sakit Azzahra, dan Rumah Sakit Surya Insani. Saat ini total rumah sakit di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 4 unit.²

Berdasarkan data Pusat Statistik hasil sensus kependudukan pada tahun 2017, jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hulu tercatat sebesar 641.208 jiwa, terdiri dari laki-laki 329.048 jiwa (51.31%) dan perempuan 321.160 jiwa (48.68%). Adapun jumlah rumah tangga 157.319 KK dengan rata-rata 4.08 jiwa per rumah tangga. untuk pelayanan kesehatan hanya ada 4 unit rumah sakit di Kabupaten Rokan Hulu dengan data pengobatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 153.220 rawat jalan dan 1.625 rawat inap pada tahun 2017.³

Sejak tahun 1998, pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah melakukan beberapa upaya untuk melakukan pelayanan kesehatan dimulai dengan program jaring pengaman sosial bidang kesehatan (JPS-BK) tahun 1998-2001, program kompensasi pengurangan subsidi bahan bakar minyak (PKPS-BBM) tahun 2002-2004, pada akhir tahun 2004 menteri kesehatan menugaskan PT Askes mengelola program ASKESKIN pada tahun 2008-2013 dan dikembangkan program jaminan kesehatan masyarakat miskin

¹ Bambang Triono et al., "Profil Kesehatan Rokan Hulu 2018" (Kabupaten Rokan Hulu, 2018), www.depkes.go.id/download/profil/profil_KAB_KOTA 2017.

² Triono et al.

³ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

(JAMKESDES). Pada tahun 2010 Kabupaten Rokan Hulu melaksanakan program jaminan kesehatan daerah (JAMKESDA) bagi penduduk miskin dan program ini hampir diluar quota yang ditanggung JAMKESMAS sebanyak 40.000 jiwa tahun 2011 sebanyak 50.000 jiwa. Jadi total peserta JAMKESDA Kabupaten Rokan Hulu pada tahun 2016 sebanyak 69.000 jiwa. Pengobatan gratis juga dilaksanakan di puskesmas dan rumah sakit umum daerah yang memiliki kartu penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) Kabupaten Rokan Hulu.⁴

Dengan jumlah masyarakat dan rumah sakit yang ada di Kabupaten Rokan Hulu berjumlah 4 unit akan menimbulkan persaingan sesama rumah sakit untuk mendapatkan pasiennya. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan demi menciptakan citra yang baik untuk Rumah Sakit.⁵ Berdasarkan hal ini, rumah sakit pemerintah Kabupaten Rokan Hulu harus menyusun strategi untuk dapat menarik minat masyarakat agar berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Rumah sakit sendiri dapat memberikan pelayanan yang paripurna kepada pasien, karena pada umumnya pelanggan (pasien) mengharapkan produk atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan tanpa adanya keluhan dari pelanggan tersebut.⁶

Salah satu cara yang dilakukan oleh instansi agar menjadi instansi yang terbaik adalah peningkatan kualitas pelayanan. Ketika masyarakat datang pada suatu instansi, hal yang pertama dilihat adalah standar pelayanan yang ada di instansi tersebut. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan setiap pelanggan saat berkunjung pada instansi serta pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan,

⁴ Triono et al.

⁵ Assuari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Cetak Ke Enam* (Bandung: Alfabeta, 2003), Hal.25.

⁶ Assuari, Hal.28.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

maka kualitas jasa dan pelayanan tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan bagi pelanggan. Namun jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dan pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Begitu juga sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diberikan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan tersebut dipersepsikan buruk.⁷

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia bahwa ketentuan pasal 6 ayat 6 Nomor 2 Tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal dan standar teknis pemenuhan mutu pelayanan minimal di bidang kesehatan.⁸ Penilaian konsumen pada mutu pelayanan di Rumah Sakit menjadi hal penting. Untuk itu setiap rumah sakit berusaha memberikan yang terbaik kepada pasiennya supaya rumah sakit mempunyai eksistensi yang bagus dan juga citra yang positif dari publik dengan cara melakukan pelayanan yang baik kepada pasien, sehingga apabila ini sudah tercapai maka seorang pasien cenderung akan mengunjungi rumah sakit tersebut.

Hal ini menjadi acuan pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan berupa loyalitas dari konsumen.⁹ Terciptanya tingkat kepuasan dan hubungan yang baik maka akan terbentuk opini publik yang menguntungkan bagi instansi atau perusahaan tersebut. Hubungan yang baik dengan komunikasi efektif antara pihak yang berkepentingan sangat mendukung terwujudnya tujuan dan kepuasan bersama. Untuk mewujudkan hubungan yang efektif dan harmonis, maka harus dikelola dengan baik dan terarah. Biasanya untuk pengelolaan ini dilakukan oleh salah satu divisi yang sering dikenal dengan nama Humas (Hubungan Masyarakat) atau *Public Relations*. Fungsi paling dasar humas yaitu membantu menjabarkan dan mencapai program, meningkatkan sikap *responsive*, serta memberikan

⁷ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi 2* (Yogyakarta: Andi, 2004), Hal.59.

⁸ Widodo Ekatjahjana, "Peraturan Menteri Kesehatan," 2018, http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_4_Th_2019_ttg_Standar_Teknis_Pelayanan_Dasar_Pada_Standar_Pelayanan_Minimal_Bidang_Kesehatan.pdf.

⁹ Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Hal.28.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

informasi kepada pelanggan.¹⁰ Adanya humas dirumah sakit guna menjadi jembatan antara pasien dengan pihak rumah sakit.

Suatu pelayanan dapat dikatakan baik oleh pasien atau pelanggan, dilihat dan ditentukan oleh kenyataan pelayanan yang dilakukan apakah yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan opini dari pasien tentang pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang baik bisa dilihat dari awal kedatangan pasien dan hingga dia pulang.¹¹ Istilah humas sudah digunakan secara luas oleh instansi, lembaga, serta pemerintah di Indonesia,¹² termasuk juga rumah sakit yang akan diteliti yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu. RSUD Kabupaten Rokan Hulu yang terletak di pusat kota Pasir Pengaraian ini masih berstatus kelas C. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang klarifikasi Rumah Sakit pasal 14 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Kelas C pelayanannya hanya terbatas untuk empat pelayanan medik spesialis dasar dan empat pelayanan spesialis penunjang medik. Rumah Sakit Umum Kelas C mempunyai fasilitas yaitu pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik yang terdapat pada Rumah Sakit Umum kelas C.¹³

Pada peraturan Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Adapun Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu yaitu dengan Visi menjadikan pelayanan Rumah Sakit setara kelas B tahun 2021, dan Misi menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, memberikan pelayanan

¹⁰ Evawani Elysa Lubis, "Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah," 2012, Hal.10.

¹¹ Intan Muharni, "Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang" (Palembang, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah, 2016).

¹² Effendy Onong Uhcjana, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Hal.22.

¹³ Yayan Rudianto, "Analisis Pelayanan Kesehatan Melalui Peningkatan Status RSUD Kabupaten Bekasi," 2016, Hal.17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kesehatan menyeluruh dan terpadu, menciptakan suasana kerja yang mendukung kebersamaan, rasa memiliki dan meningkatkan disiplin aparatur.¹⁴

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Rokan Hulu adalah salah satu rumah sakit milik pemerintah di Kabupaten Rokan Hulu. Pelayanan yang selalu diterapkan karyawan kepada pasien di RSUD Kabupaten Rokan Hulu yaitu 5S (Salam, Senyum, Sapa, Santun, Siaga). RSUD Kabupaten Rokan Hulu juga melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan di Kabupaten Rokan Hulu maupun dari Kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan.

Pada tanggal 18 Desember 2018 lalu, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu berhasil meraih predikat akreditasi tingkat madya, hasil tersebut menjadikan RSUD Kabupaten Rokan Hulu rumah sakit bintang tiga dengan pelayanan berstandar nasional.¹⁵ Dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini membentuk Tim Kode Merah dan *Code Blue*. Adapun guna Tim Kode Merah dan *Code Blue* disini untuk mempermudah komunikasi dan bergerak cepat dalam mengambil tindakan terhadap pasien yang gawat darurat. Menurut bupati rokan hulu, pelayanan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu sudah bagus, namun rumah sakit ini masih membutuhkan beberapa dokter spesialis lagi, karna saat ini jumlah hanya ada 23 dokter spesialis untuk pelayanan di Sembilan poli dari sepuluh poli yang ada.¹⁶

Akhir-akhir ini, dalam kenyataan adalah masyarakat terutama konsumen rumah sakit semakin kritis terhadap kualitas atau mutu pelayanan yang mereka terima. Sebagaimana wawancara yang penulis lakukan pada salah satu ibu yang bernama lili, pasien di rumah sakit umum daerah

¹⁴ Lana Sundana, "Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu," 2017, <https://rsudrokanhulu.com/home/sejarah/>.

¹⁵ Mazadie, "Post - Raih Predikat Akreditasi Tingkat Madya, RSUD Rohul Kini Naik Kelas Jadi Rumah Sakit Bintang Tiga," [Rokanhulu.com](http://rokanhulu.com/raih-predikat-akreditasi-tingkat-madya-rsud-rohul-kini-naik-kelas-jadi-rumah-sakit-bintang-tiga), accessed October 30, 2019, <http://rokanhulu.com/raih-predikat-akreditasi-tingkat-madya-rsud-rohul-kini-naik-kelas-jadi-rumah-sakit-bintang-tiga>.

¹⁶ www.koranmx.com, "Pastikan Tingkat Pelayanan, Bupati Kunjungi RSUD Rohul," [www.koranmx.com](http://www.koranmx.com/baca/4899/pastikan-tingkat-pelayanan--bupati-kunjungi-rsud-rohul), accessed November 23, 2019, <http://www.koranmx.com/baca/4899/pastikan-tingkat-pelayanan--bupati-kunjungi-rsud-rohul>.html.

State Islamic University of Sultan Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kabupaten Rokan Hulu dia mengatakan bahwa “pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu masih kurang bagus, sebab pelayanan disana para pegawainya sedikit, kurang ramah dan tambah lagi pengurusan rawatnya yang begitu rumit sehingga membuat saya susah dalam mengurus segala sesuatu untuk berobat.

Dalam konteks rumah sakit, humas mempunyai peran yang sangat penting dalam hal pelayanan kepada seluruh *stakeholders*. Secara konsep ada dua peranan hubungan yang dilakukan humas yaitu hubungan ke dalam (*Public Internal*) dan hubungan ke luar (*Public Eksternal*). Hubungan ke dalam (*Public Internal*) adalah menjalin hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu sendiri, hubungan ke luar (*Public Eksternal*) yaitu menjalin hubungan dengan publik umum (masyarakat).¹⁷ Humas yang membawahi *Customer Relations* menjadi satu titik berat yang berhadapan langsung dengan publik sebagai pelanggannya, dan bertindak menjadi komunikator sekaligus menciptakan citra positif rumah sakit serta memahami sikap pelayanan yang unggul.¹⁸

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU”**.

B. Penegasan Istilah

Agar kajian ini dimengerti dan untuk menghindari kekeliruan dalam memahami istilah pada judul, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah yang digunakan judul ini:

¹⁷ Endang Windarti, “Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu (Dalam Rosadi Ruslan, 1999:21)” (Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013).

¹⁸ Anak Agung Rai Tirtawati, “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar,” 2017, Hal.15.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Strategi adalah tujuan jangka panjang yang dilakukan suatu perusahaan atau instansi, serta menggunakan semua alokasi sumber daya yang penting guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁹
2. Humas menurut Rosady Ruslan adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecendrungan, memprediksi konsekuensi – konsekuensinya, menasehati para pimpinan organisasi dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan – kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan public dan umum.
3. Pelayanan adalah merupakan suatu sikap atau tata cara pihak pelayanan pelanggan (*Customer Service*) dapat melayani pelanggan secara memuaskan dengan begitu juga dapat menarik minat pelanggan untuk datang kembali.²⁰
4. Mutu layanan adalah berdasarkan standar atau karakteristik yang berbeda, sangat melekat pada faktor subjektivitas orang yang berkepentingan baik itu pasien atau konsumen pemberi layanan.²¹

C. Ruang Lingkup Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dan agar penelitian dapat dilakukan dengan lebih mendalam, maka tidak semua penelitian dijalankan. Masalah yang akan diteliti strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu?

¹⁹ Chandler Alfred, *Strategy and Structure* (Chapters In The History Of America Industrial Enterprise, 1962).

²⁰ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Hal.280.

²¹ Imbolo S Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (EGC, 2007), Hal.13.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

2. Manfaat Penelitian

- Setelah diadakan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dan informasi tentang Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.
- Menjadi referensi dan pengembangan keilmuan dibidang komunikasi terutama dibidang humas dengan masyarakat.

F. Sistematika Penulisan

Agar mengetahui secara jelas keseluruhan terhadap penelitian ini, dapat ditulis susunan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN. Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, penegasan istilah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR. Dalam bab ini berisikan mengenai kajian teori, kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian dan kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN. Dalam bab ini berisikan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM. Dalam bab ini membahas latar belakang berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, Visi, Misi, Tujuan, Struktur organisasi, program, serta uraian lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

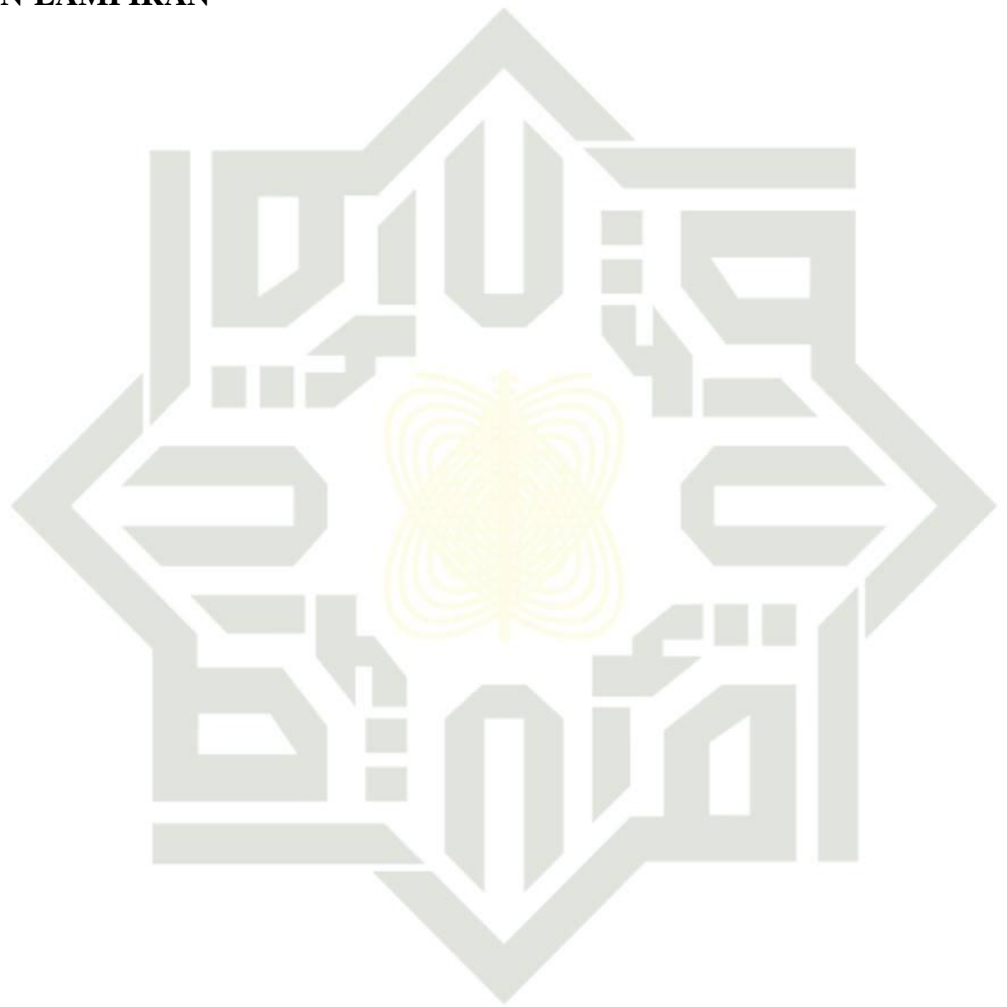
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Dalam bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan peneliti.

BAB VI: PENUTUP. Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang membangun untuk kemajuan yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Dalam kajian teori penulisan ini akan dipaparkan beberapa pembahasan yaitu:

1. Humas

Humas atau yang dalam Bahasa Inggrisnya populer dengan sebutan *Public Relations* merupakan salah satu bagian dari kajian ilmu komunikasi yang paling pesat berkembang. *Public Relations* dalam perkembangannya hampir digunakan semua orang dalam melakukan berbagai bisnis di suatu perusahaan atau instansi. Pada tahun 1906 ada seorang wartawan dari Inggris bernama Ivy Letbetter Lee yang waktu itu menyita semua perhatian publik atas kasus mogoknya buruh akan mengancam kelumpuhan industri batu bara pada zaman itu. Adapun kasus tersebut membuat Ivy Letbetter Lee mempunyai suatu gagasan untuk mendapatkan sebuah keuntungan dari kedua belah pihak.²²

Defenisi *Public Relations* yang disepakati oleh para ahli dalam IPRA di Den Haag menyatakan bahwa tugas seorang *Public Relations* adalah fungsi manajemen, yang artinya *Public Relations* tidak terlepas dari manajemen. Menurut J.C Saidel dan W. Emerson Rech *Public Relations* adalah suatu proses yang berkesinambungan dalam menanamkan seni untuk membangun suatu rencana.²³

Suatu perusahaan sangat bergantung pada kreabilitas dan reputasi untuk keseriusan perusahaan dalam merespon krisis yang terjadi. Dengan menggunakan komunikasi terbuka dan konsisten dapat mengatasi masalah pada masa krisis. *Public Relations* tidak hidup pada ruang hampa, melainkan memerlukan ruang dalam mengartikulasi fungsi dan perannya

²² A. Anditha Sari, *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik* (Deepublish, 2017),

²³ Sari, Hal.6.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam membangun citra terhadap perusahaan, dan menjalin hubungan yang harmonis dengan perusahaan lainnya.²⁴

Untuk membangun sebuah etika yang terdapat pada seorang *Public Relations* adalah harus memiliki *Society dan International Association Of Business Communication* artinya harus memiliki kejujuran dan keadilan pada hati setiap praktisi *Public Relations*. Adapun peraturan yang digunakan ini guna untuk membangun standar tinggi pelayanan publik dan pelaksanaan etika.²⁵

Humas atau yang sering disebut *Public Relations* adalah kegiatan yang dilakukan dua arah secara timbal balik antara organisasi dengan publiknya atau khalayak, berupa internal maupun eksternal, dalam membentuk fungsi dan tujuan suatu organisasi meningkatkan pembinaan kerja sama dan kepentingan bersama yang dilandasi asas saling pengertian dan saling mempercayai.²⁶

Maka hubungan masyarakat (humas) merupakan bagian dari fungsi manajemen, yang diperlukan dalam suatu organisasi atau perusahaan, untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan tersebut, melalui serangkaian program yang direncanakan dan diimplementasikan kepada khalayak di dalam dan di luar perusahaan, guna menciptakan pemahaman dan memperoleh timbal balik yang saling menguntungkan antar pihak.

Humas juga sebagai jembatan antara instansi dan publiknya. Seorang humas harus mampu dalam menjalankan citra yang baik bagi instansi. Publik adalah wakil humas yang sangat penting.²⁷ *Public Relations* jembatan bagi pimpinan dan publiknya dalam membangun hubungan secara internal maupun eksternal. Publik berhak mengetahui apa

²⁴ Firsan Nova, *Crisis public relations: bagaimana PR menangani krisis perusahaan* (Gresindo, 2009), Hal.5.

²⁵ Nova, Hal.19.

²⁶ T E Ardoyo, "Jurnal Peran Dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan.Pdf," 2013, Hal.16.

²⁷ Broom Glen M, Allen H Center, and Cutlip Scott M, *Effective Public Relations*. Edisi 8 (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), Hal.433.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saja aktivitas, rencangan kebijakan, program kerja yang dilakukan oleh instansi dan harapan yang diinginkan oleh publik.²⁸

Strategi *Public Relations* atau yang lebih dikenal dengan bauran *public relations* adalah yang dilakukan dengan cara *Publications* (publikasi), *Event* (acara), *News* (berita/pesan), *Citra Perusahaan*, *Community Involvement* (hubungan dengan khalayak), *Lobbying and Negotiation* (teknik lobi dan negosiasi), *Social Responsibility* (CSR).²⁹

Kinerja humas sangat berpengaruh penting bagi citra rumah sakit. Maju dan berkembangnya suatu rumah sakit tergantung pada cara seorang humas berkomunikasi dan melakukan pelayanan yang baik kepada pasien serta pihak lain, baik itu internal (dalam) maupun eksternal (luar). Suatu pelayanan servis terhadap pelanggan yang bisa dikatakan unggul atau prima, apabila humas mampu atau jeli untuk mengenali dengan baik tentang keinginan dan kebutuhan pasien atau pelanggan yang berkunjung.

Bidang dan fungsi yang dimiliki seorang Humas tentu memiliki skil yang diperlukan pada setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang nonkomersial.³⁰ Dalam membangun strategi atau perencanaan humas harus memiliki komunikasi yang baik antar publik atau khalayak yang akan dituju, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Cutlip dan Center yang mengarah pada fungsi humas dalam menyelesaikan masalah untuk meningkatkan pelayanan seperti:

²⁸ Ruslan Rosady, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), Hal.14-15.

²⁹ Annisa Dwi Pramuningrum and Dini Salmiyah Fithrah Ali, "Strategi City Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program Smart Governance," 2017, Hal.12.

³⁰ Linggar Anggoro M, *Teori Dan Profesi Kehumasan : Serta Aplikasinya Di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), Hal.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengumpulan Fakta

Artinya humas harus mampu menemukan atau menentukan masalah serta opini publik terhadap instansi. Dengan demikian humas akan dapat menentukan keinginan publik terhadap instansi tersebut. Maksud dari pengumpulan fakta ini yaitu, humas menerima berbagai keluhan baik itu secara langsung maupun media.

b. Defenisi Permasalahan

Artinya humas mampu dalam memahami keinginan-keinginan publik dan memberi solusi terbaik dalam masalah yang sedang berkembang. Maksud dari defenisi permasalahan ini yaitu pemahaman humas terhadap permasalahan yang ada berdasarkan pengumpulan data.

c. Perencanaan dan Program

Artinya strategi yang akan dilakukan humas nantinya untuk kepentingan dan perbaikan instansi dan publiknya. Serta pengambilan keputusan yang saling menguntungkan baik itu publik internal maupun eksternal. Maksud dari perencanaan dan program ini yaitu, program yang akan dilakukan humas nantinya dalam mengatasi permasalahan.

d. Aksinya dan Komunikasi

Artinya tindakan nyata yang akan dilakukan oleh seorang humas yang baik itu melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung. Maksud dari aksi dan komunikasi ini yaitu, pengembangan tindakan yang dilakukan humas sesuai dengan perencanaan dan program sebelumnya.

e. Evaluasi

Artinya, tindakan humas dalam mengkaji ulang keinginan dan kepentingan publik internal dan eksternal guna mengembangkan serta menyempurnakan program-program humas. Maksud dari evaluasi ini yaitu, humas mengkaji ulang tindakan yang telah dilakukan serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memantau dan mengawasi serta maksimal kinerja dari pihak internalnya.³¹

Dari kelima tahapan diatas merupakan sinergi yang berlangsung secara berkesinambungan dan merupakan faktor utama yang dapat menentukan kelancaran proses manajemen dalam fungsi kehumasan dari organisasi atau instansi yang diwakilinya.

Secara umum fungsi humas itu sendiri adalah menciptakan penilaian baik terhadap instansi yang bersangkutan, sehingga tumbuhlah sikap dan gambaran positif terhadap instansi tersebut. Humas harus mampu untuk mengembangkan citra positif pada organisasi yang digelutinya, serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publiknya menaruh kepercayaan dan mempunyai pengertian yang jelas terhadap instansi tersebut.

Ciri positif merupakan sasaran utama sekaligus reputasi dan prestasi yang hendak dicapai serta khusus bagi dunia kehumasan. Citra itu berbentuk abstrak, kita dapat merasakan dari penilaian baik atau buruknya penerimaan dan tanggapan publik apa yang kita berikan. Biasanya citra tersebut berlandaskan pada nilai-nilai kepercayaan yang konkret dari pandangan maupun persepsi, atau opini individu dan khalayak luas disebut citra.

Humas yang ada pada pemerintah berfungsi mengedukasi masyarakat dalam meningkatkan citra dan reputasi suatu perusahaan, membangun jembatan sosialisasi yang baik, membangun hubungan yang menguntungkan antar *stakeholder* serta membangun kepercayaan. Selain itu humas juga harus berupaya bagaimana untuk menjalin hubungan baik dengan media. Publik eksternal adalah publik di luar organisasi yang dapat

³¹ Yosai Iriantara, *Community Relations : Konsep Dan Aplikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), Hal.14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan informasi dan membina hubungan yang baik dengan pihak lainnya.³²

Humas dalam pemerintah berbeda dengan humas yang berada dalam instansi pemerintah. Tetapi humas pemerintahan pada pusat dalam hal pengorganisasian mekanisme kerja. Perbedaannya terdapat pada ruang lingkupnya, hal yang paling pentingnya tercapainya suatu fungsi dan tujuan humas sebagai penerapan konsep ilmu pengetahuan.³³

Fungsi seorang humas pada suatu instansi pemerintah atau kedaerahan yakni bertanggung jawab menjaga citra positif instansi dan mencitrakan daerah atau tempat dimana instansi tersebut berada, serta berperan menginformasikan semua tindakan-tindakan dan kebijaksanaan yang telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Secara garis besar, humas pemerintah memiliki peran ganda. Fungsi ke luar adalah upaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan kebijakan dan tujuan dari lembaga yang bersangkutan terhadap kepentingan masyarakat sebagai khalayak sasaran. Fungsi ke dalam adalah pihak humas wajib menyerap aspirasi atau keinginan publik demi tercapainya tujuan bersama.

Humas suatu instansi mempunyai peran penting dalam mendapatkan akses informasi publik. Humas yang mendapatkan Informasi dan disampaikan kepada publik serta media bila terjadi tidak akurat dalam kejadian yang sebetulnya, maka seorang humas harus cepat, dan tepat dalam mengambil tindakan atau kebijakan untuk mempertahankan citra positif pada suatu instansi.

Humas di pemerintahan sangat jauh berbeda dengan perusahaan, humas disini lebih membangun asset dan kredibilitas untuk pemerintah itu sendiri. Struktur yang digunakan pemerintah dan perusahaan sama.

³² Leonardtodo, "Eksternal Public Relations(Hubungan Publik Eksternal)," *Leonardtodo* (blog), May 28, 2011, <https://leonardtodo.wordpress.com/2011/05/28/eksternal-public-relationshubungan-publik-eksternal/>.

³³ Meilyna Diah Anggrahini, Christina Rochayanti, and Edwi Arief Sosiawan, "Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Pengelolaan Isi Informasi Website PEMDA Sebagai Media Communications Relations Dengan Masyarakat," *Jurnal Ilmu Komunikasi* 6 (2008): Hal.8.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adanya humas di pemerintah dapat membangun citra baik untuk pemerintah itu sendiri.

Pencitraan di suatu pemerintah bukan merupakan aktivitas yang insidental dalam menghadapi masalah yang terjadi. Dengan adanya humas di suatu pemerintahan dapat membantu membangun citra baik dengan melakukan pencitraan tersebut. Pencitraan dapat memulihkan permasalahan yang ada, tapi tidak dengan waktu yang singkat akan tetapi membutuhkan waktu yang sangat panjang dan usaha yang gigih.

Adapun tujuan dari humas itu sendiri, yaitu:

- a. Membangun citra perusahaan yang positif untuk publik eksternal atau masyarakat dan konsumen.
- b. Mendorong tercapainya saling pengertian antara publik sasaran dan instansi.
- c. Mengembangkan sinergi fungsi humas.
- d. Menciptakan ketertarikan.
- e. Membangun atau menciptakan simpati publik.

Dalam pelaksanaannya, fungsi humas adalah sebagai penghubung antara organisasi dan lembaga yang dilakukan dengan publik dalam membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan kedua belah pihak dengan tujuan menciptakan hubungan yang baik bagi organisasinya. Humas juga memiliki ruang lingkup dalam pelaksanaan program dan kebijakannya, baik itu internal maupun eksternal organisasi yang digeluti.³⁴

Seiring dengan tuntutan transparansi dari masyarakat luas sebagai publik pemerintahan, manfaat humas dalam penyelenggaraan pemerintahan secara umum telah diterima sejak lama. Humas pada instansi tidak terlepas dari opini publik. Hal tersebut dapat dilihat dari keputusan Menteri Luar Negeri dalam menunjuk suatu pejabat tertentu dengan kredibilitas tinggi yang mampu untuk memberikan informasi mengenai

³⁴ Ika Karlina Idris, "Peran Humas Pemerintah DI Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-RB No. 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya)" 11, no. 3 (2014): Hal.18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan-kebijakan Pemerintah dan Departemen Luar Negeri, kegiatan-kegiatan dan rencana-rencananya ke depan, juga posisi Pemerintah dan Departemen Luar Negeri dalam menghadapi suatu masalah, kepada masyarakat luas. Adapun kegiatan rutin juru bicara dengan pers, yaitu melalui *Press Briefing*.

Suatu instansi pemerintah tentu mempunyai tugas yang sangat berat, pemerintah menghadapi berbagai kepentingan publik yang sangat kompleks. Adapun begitu tidak terlepas dari karakteristik yang melekat pada setiap kegiatan pemerintah, sebagai berikut:

- a. Program pemerintah ditujukan untuk masyarakat luas. Adapun program yang dilakukan latar belakang, karakter, ekonomi, pendidikan (*intelejensi*) yang beragam.
- b. Hasil yang diperoleh abstrak, sulit dilihat dalam waktu dekat, jangka panjang bersifat integral dan berkesinambungan. Program pemerintah yang cenderung dibayar dengan harga social yang tinggi. Program yang seringkali tidak dapat dihindari yaitu pengorbanan social masyarakat.
- c. Program pemerintah mendapat *controlling*/pengawasan dari berbagai kalangan, terutama pers, lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan sebagainya. Pemerintah sangat berperan dalam penyadaran masyarakat mengenai masalah mereka sebagai warga masyarakat.

Humas yang ada dalam pemerintah guna sebagai sarana untuk memperkenalkan program pemerintah kepada masyarakat. Program yang dibuat oleh pemerintah tentunya untuk mensejahterakan masyarakat. Jika program tersebut tidak disebarkan kepada masyarakat luas, tentunya tidak akan berjalan program tersebut.³⁵

Disini humas juga sebagai mediator dengan instansi lain. Lembaga pemerintah selalu bekerja sama dengan instansi lain, dengan begitu untuk melakukan kerja sama dengan instansi lain perlu adanya seorang humas.

³⁵ Idris, Hal.18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Humas disini harus bisa berkompeten dalam negosiasi sehingga dapat terjalin kerja sama dengan baik.

Dalam suatu instansi tentu ada krisis yang akan dihadapi. Dengan adanya krisis yang dihadapi, seorang humas harus mampu membangun citra positif dan menjaga nama baik pemerintah. Dalam hal ini perlu adanya strategi yang mampu memberikan penjelasan kepada publik supaya tidak terjadi keributan terus menerus.

Saat ini pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan demokrasi dan partisipasi publik dengan menjamin hak mereka akan informasi. Pada tahun 2008, Presiden SBY mengesahkan UU No. 14 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang mewajibkan para pejabat publik menyediakan layanan informasi kepada publik dan sebagai jaminan terpenuhinya hak dasar warga negara terhadap informasi.³⁶

Humas yang ada pada pemerintahan, kewajiban dalam menyediakan informasi bagi publik yang merupakan sebuah tantangan baru untuk humas pemerintahan. Di Indonesia sendiri, Humas pemerintah dibentuk menjalankan propaganda presiden dan pemerintah. Tujuan utama adalah membentuk agenda publik dan mendiseminasikan informasi ke media massa. Saat era Soeharto, seorang humas direpresentasikan oleh Departemen Penerangan (Deppen). Deppen dibentuk untuk menyaring informasi dan dikenal sebagai institusi yang melakukan sensorship kepada media massa. Setelah era reformasi, humas pemerintah lebih terbuka kepada pers dan bekerja sebagai “*in-house journalist*” dari lembaganya.³⁷

2. Strategi Humas

Strategi Humas adalah rencana jangka panjang untuk menyusun berbagai rencana teknis dan langkah komunikasi yang akan diambil dalam kegiatan kehumasan dengan memperhatikan jumlah anggaran dan waktu kegiatannya.

³⁶ Idris, Hal.18.

³⁷ Idris, “Peran Humas Pemerintah DI Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Penetapan-RB No. 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya).”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kegiatan komunikasi merupakan komponen startegi humas yang ditujukan untuk masyarakat. adapun komponen – komponen staregi humas yaitu :³⁸

1. Komunikator

Komunikator adalah orang yang menyampaikan atau memproduksi pesan.³⁹ Komunikator disini orang yang berhadapan langsung dengan komunikan nya.

2. Membingkai Pesan

Praktisi humas harus mampu melakukan analisis terhadap semua fakta yang ada dan memilih bagian – bagian tertentu untuk disampaikan kepada kahalayak kegiatan ini disebut dengan analisis *framing*. Kegiatan membingkai pesan adalah salah satu komunikasi yang praktis dilakukan oleh seorang humas.⁴⁰

Analisis *framing* sendiri dipakai untuk membangun fakta dengan membedakan gaya komunikator. Membingkai pesan adalah salah satu cara dalam membangun, memilih, menonjolkan, dan menghubungkan fakta kedalam berita dalam bentuk pesan yang lebih menarik dan bermakna. Pertama yang dilihat dari membingkai pesan yaitu mengetahui manajemen dan proses permasalahan yang dihadapi secara mendalam. Prinsip kedua mengetahui kebutuhan, ketertarikan, kekhawatiran dari khayalak sasaran. Seorang humas harus dapat menempati dirinya pada posisi publik sasaran dan berpikir menurut cara mereka.⁴¹

3. Media Komunikasi

Media yang memiliki ciri khas dan dapat menarik perhatian khayalak secara serempak (*simultan*) dan serentak (*instant-news*).⁴²

Dengan adanya media seorang humas mampu membangun startegi

³⁸ Morissan, *Manajemen Public Relations* (Kencana, 2014), Hal.191.

³⁹ Nawiroh Vera, *Komunikasi Massa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), Hal.27.

⁴⁰ Morissan, *Manajemen Public Relations*, Hal.191.

⁴¹ Morissan, Hal.192.

⁴² Vera, *Komunikasi Massa*, Hal.33.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang baik dengan khalayaknya. Adanya media guna untuk mempermudah menyampaikan pesan kepada khalayak.

4. Khalayak atau Komunikan dalam Komunikasi

Khalayak adalah komponen yang sangat penting dalam proses komunikasi. Khalayak dalam perspektif ilmu komunikasi adalah pihak yang menerima pesan dari komunikator.⁴³

5. Efek

Efek adalah pengaruh yang timbul oleh perbuatan. Efek komunikasi adalah hasil yang ditimbulkan sebagai akibat diterimanya pesan.⁴⁴

Strategi yang dilakukan oleh Humas pada dasarnya mengacu pada visi misi organisasi dan harus sejalan dengan strategi perusahaan, sehingga strategi yang dibuat harus berhubungan dengan perencanaan tersusun jangka panjang yang berhubungan dengan tujuan perusahaan.

David Hunger dan Thomas L. Wheleen strategi adalah keputusan dan tindakan yang kinerjanya melampaui jangka panjang terhadap perusahaan. Strategi yang baik akan memberikan pola tindakan keputusan yang akan dipilih guna mencapai tujuan organisasi. Strategi adalah keseluruhan keputusan tindakan yang akan dijalani demi mencapai tujuan.⁴⁵

Proses mengenal khalayak atau publik disini, kita harus tau bagaimana cara dan menghadapi khalayak tersebut. Setelah mengenal khalayak atau publik kita menyusun pesan apa yang akan kita sampaikan kepada publik. Proses penyusunan pesan harus jelas dan bisa diterima oleh publik. Kemudian pesan yang sudah di sampaikan dan dapat di terima publik, dapat menetapkan metode apa yang harus dilakukan. Menggunakan media untuk mengoptimalkan pesan yang kita sampaikan pada publik.

⁴³ Vera, Hal.35.

⁴⁴ Vera, Hal.36.

⁴⁵ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi : Suatu Pengantar Ringkas* (Bandung: Armico, 1984), Hal.78.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Humas memerlukan strategi yang tepat dan perlu keaktifan dalam mencari suatu informasi, mengemas dengan baik sehingga informasi itu dapat bernilai dimata publik. Setelah dikemas dengan baik, informasi tersebut disampaikan kepada publik yang memiliki nilai berita bermutu.

Strategi humas dalam peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit ada bermacam-macam, seperti mengadakan pertemuan, promosi kesehatan, dan sosialisasi BPJS. Peneliti menggunakan teori Shel Holtz dalam menentukan strategi. Adapun pendekatan-pendekatan yang harus dilakukan dalam teori Shel Holtz adalah sebagai berikut:

- a. Mengadakan pertemuan antara pihak manajemen

Pertemuan yang dilakukan oleh semua unit atau instalasi guna membahas kegiatan apa saja yang akan dilakukan oleh Rumah Sakit. Pertemuan ini dilakukan untuk membahas mengenai jasa dokter dan promosi Rumah Sakit.

Promosi yang dilakukan sebagai wadah untuk mendapatkan informasi yang lebih efektif layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit tersebut kepada publik. Humas, marketing melakukan pertemuan secara rutin untuk membahas strategi peningkatan pelayanan. Rumah sakit diharapkan dapat menampilkan inovasi dan kreasi dalam pelayanan kesehatan.⁴⁶

- b. Mengirim *Press Release* tentang investasi perusahaan sebagai informasi komunikasi (Lokal)

Press Release adalah salah satu bentuk kegiatan yang menyebarkan informasi atau berita pada Rumah Sakit tersebut. Ketika terdapat suatu kasus yang mengenai rumah sakit, dapat langsung melakukan press release dengan salah satu staf yang ada di rumah sakit tersebut. Disini bisa membangun pencitraan guna untuk mengembalikan citra positif terhadap rumah sakit tersebut. Adapun

⁴⁶ Intan Muharni, "Jurnal Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang - Penelusuran Google," 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagian humas marketing harus bekerja sama dengan media untuk bisa melakukan *press release*.⁴⁷

c. Membuat *website* (situs web) Rumah Sakit

Membuat *website* (situs web) rumah sakit guna untuk membangun citra positif dimata publik. Dengan adanya *website* publik dapat mengetahui informasi apa saja pelayanan yang ada di rumah sakit. *Website* digunakan untuk mempublikasikan semua informasi tentang rumah sakit tersebut.⁴⁸

Humas dituntut mampu membangun *image* positif bagi lembaga atau instansi, menumbuhkan komunikasi yang sinergis antara lembaga atau instansi dengan masyarakat dan membangun institusi responsive terhadap dinamika masyarakat. Dengan demikian fungsi humas selalu dituntut profesional dalam mengelola dan memilah informasi sehingga terwujud citra positif korporasi. Adapun tuntutan ini seorang humas perlu manajemen terhadap pengelolaan komunikasi di perusahaan atau instansi. Adapun program kerja yang dilakukan seorang humas harus didasarkan pada pemahaman yang tepat terhadap persoalan kehumasan yang dihadapi oleh sebuah organisasi.⁴⁹

Pada saat ini seluruh rumah sakit berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanannya seperti kualitas SDM, Fasilitas gedung, ruangan rawat inap, serta peralatan medis yang canggih. Humas harus berperan aktif dalam hal ini.

Menurut Cutlip, Center and Broom dalam (Butterick,2012:8) Public Relations adalah hubungan yang saling menguntungkan kepada kedua belah pihak dengan fungsi manajemen yang dapat mengidentifikasi, membangun, dan mempertahankan hubungan baik dengan publiknya.⁵⁰

⁴⁷ Muharni.

⁴⁸ Muharni.

⁴⁹ Nurfaidah Rezky Mustafa, "Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar" (Makassar, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, 2017), <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8070/1/NURFAIDAH>.

⁵⁰ Muthia Megawati Putri Hambali, D D V Kawengian, and Lingkan E Tulung, "Strategi Humas Perusahaan Donggi Senoro Liquefied Natural Gas Dalam Membangun Citra Positif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Program yang dilakukan seorang humas yaitu *sociologi approach*, yang berlaku di masyarakat berupa nilai sosial dari opini publik yang disampaikan oleh masyarakat dan terekam pada setiap berita. Seorang humas harus bisa bersikap atau berkemampuan untuk mendengar (*listening*), dan hanya sekedar mendengar (*hear*) mengenai aspirasi atau keluhan yang ada di dalam masyarakat, baik mengenai etika, moral maupun nilai-nilai kemasyarakatan yang dianut.

Fungsi humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) yaitu antara komunikator dan komunikan, yang mengatur arus informasi dengan menyebarkan berita dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan menggunakan pendekatan persuasif, agar tercipta hubungan yang saling harmonis, pengertian, dan sebagainya.

Sikap tanggung jawab social yang dilakukan oleh humas dengan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasaran, untuk mendapatkan keuntungan bersama. Adapun hubungan yang harmonis antara organisasi dengan organisasi lainnya, baik hubungan kedalam (*internal relations*) maupun hubungan keluar (*eksternal relations*) untuk meningkatkan kerjasama yang baik dan saling menguntungkan kedua belah pihak. Seorang humas memiliki kewajiban memasyarakatkan misi pada suatu instansi yang diwakilkannya untuk diterima atau mendapat dukungan dari masyarakat itu sendiri (publik sasarannya). Dengan begitu ada beberapa strategi humas dalam membangun pelayanan yang baik terhadap pasien antara lain:

- a. Memberikan mutu pelayanan yang memuaskan

Pada dasarnya produk di setiap Rumah sakit adalah sama, namun bagaimana cara agar RSUD terlihat berbeda adalah dengan cara mengemas produk tersebut lain dari pada yang lain. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

program rumah sakit yaitu “Peningkatan Pelayanan Rumah Sakit”. Dimana RSUD berusaha memberi kualitas pelayanan yang prima dan lebih mendekatkan diri kepada pasien. Memberi pelayanan yang memuaskan dalam bentuk :

b. Melakukan proses pendampingan terhadap pasien

Dimana dengan adanya proses ini, pendamping yang diharapkan pasien akan merasa mendapatkan dukungan moral. Informasi ini diperkuat dengan dokumentasi berupa foto ketika *Public Relations* RSUD melakukan proses pendampingan terhadap salah satu pasien.

c. *Follow up* pasien

Follow up pasien disini adalah ketika seorang pasien datang untuk melakukan perobatan dan keesokan nya dia tidak datang lagi, maka dilakukan cross check. Hal ini dilakukan untuk mengetahui alasan mengapa pasien tersebut tidak datang lagi untuk berobat dengan dokter lain, atau pada hari tersebut pasien berhalangan hadir. Apabila ternyata setelah mendapatkan konfirmasi dari pasien dan mau ganti dokter maka pihak dari rumah sakit akan memberi jadwal baru dengan dokter sesuai keinginan pasien.

d. Membangun dengan pihak publik luar organisasi

Suatu organisasi bisa berhasil, harus bias menciptakan hubungan yang baik dengan publik luar organisasi dengan begitu mereka tidak dapat dipisahkan. Untuk itu seorang *Public Relations* harus dapat membangun dengan publik luar organisasinya. Hal ini sesuai dengan pendapat Ruslan. dimana salah satu strategi *Public Relation* adalah melakukan kontak sosial dengan masyarakat untuk menciptakan hubungan yang baik.⁵¹ Strategi yang digunakan RSUD dalam membangun dengan pihak publik luar organisasi yaitu:

⁵¹ Ruslan, *Dikutip Dari Buku Crisis Public Relations (Dalam Nova 2009:41)*, 2009,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Melakukan kerja sama dengan organisasi lain atau komunitas kesehatan

Manfaat yang di peroleh dari menjalin hubungan kerja sama dengan organisasi lain atau komunitas kesehatan yaitu apabila RSUD melakukan kegiatan tertentu maka organisasi atau komunitas tersebut dapat membantu mengumpulkan masa.

- 2) Melakukan kunjungan ke instansi-instansi

Salah satu bentuk membangun hubungan dengan pihak luar. Dengan cara ini adalah sebagai bentuk cara memperkenalkan diri ke pihak luar.

- e. Melakukan Komunikasi melalui Media

Public Relations di tuntut untuk mampu melakukan komunikasi dengan baik, oleh karena itu Public Relation harus memilih media komunikasi yang efektif agar tujuan dapat tercapai. Menurut pendapat Jefkins dalam Nurjaman tujuan yang harus di capai seorang *Public Relation* yaitu harus memperkenalkan ke dunia luas. Media yang dipilih adalah sebagai berikut:

- 1) melakukan siaran di Televisi
- 2) melakukan siaran di Radio
- 3) melakukan komunikasi melalui media koran dan internet

- f. Proses Edukasi

Untuk menghilangkan keraguan atau ketidak percayanya pasien terhadap pelayanan yang ada di RSUD, perlu adanya seminar *talk show* kesehatan. Dengan begitu, masyarakat mendapat informasi yang jelas tentang suatu penyakit yang di *talk show*.

3. Mutu Layanan

Pada peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan dilatar belakangi untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melaksanakan ketentuan pasal 6 ayat 6 nomor 2 tahun 2018 tentang standar minimal pelayanan.⁵²

Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia itu sendiri untuk memenuhi keinginan dan segala keperluan kehidupan. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan agar terciptanya kepuasan perlu adanya upaya sendiri dengan bantuan pihak lain. Ketika suatu alat pemuas berupa barang dan jasa tidak dapat disediakan sendiri, tentu saja perlunya jasa atau pelayanan.⁵³

Kualitas adalah dimana suatu kondisi yang sangat berpengaruh pada produk, jasa, dan lingkungan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yang tercapai.⁵⁴

Setiap penyelenggaraan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar yang digunakan oleh penyedia jasa dalam pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan termasuk prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemberi dan penerima layanan.
- b. Pengajuan permohonan telah ditentukan waktu untuk penyelesaian termasuk pengaduan bagi penerima layanan.
- c. Biaya Pelayanan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk yang diberikan pada penerima layanan harus sesuai ketentuan yang telah diterapkan.

⁵² Ekatjahjana, "Peraturan Menteri Kesehatan."

⁵³ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima* (Elex Media Komputindo, 2003),

Hal.4.

⁵⁴ Denhardt Robert B and Denhardt Janet V, *The New Public Service : Serving, Not Stealing* (New York: M.E. Sharpe, 2003), Hal.141.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Kompetensi Petugas dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan.⁵⁵

Keputusan Menpan No 63 tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi 3 kelompok yaitu: Kelompok pelayanan *administrative* yaitu pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang digunakan oleh publik, Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan yang baik dan berkualitas adalah hak semua warga negara. Dengan pelayanan yang baik, akan membangun hubungan yang baik pula. Kenyataannya, yang dialami seorang pasien selalu pasrah dan mempercayai kesembuhannya kepada dokter. Ketidaktahuan pasien akan standar pelayanan, membuat posisi pasien menjadi lemah. Dalam hal ini humas berperan penting dalam mengkomunikasikan kebijakan manajemen rumah sakit kepada pasien. Salah satu peran penting humas rumah sakit adalah upaya menyelesaikan keluhan pasien.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.⁵⁶ Posisi humas merupakan enunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen perusahaan tempat bekerja. Sasaran humas adalah publik internal dan eksternal perusahaan, dimana secara umum bertugas membina dan menjalin hubungan baik antar perusahaan dan masyarakat, untuk mencegah konflik yang mungkin terjadi diantara keduanya.

⁵⁵ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), Hal.25.

⁵⁶ Kasmir, Hal.26.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rumah Sakit Umum memberikan pelayanan yang bersifat standar ke pasien, dituntut untuk memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang menggunakan potensi sumber daya manusia pada rumah sakit secara efektif dan memberikan secara aman sesuai dengan norma serta kode etik dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan yang ada. Sehingga dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan inilah kita dapat melihat dimensi perbedaan akan mutu pelayanan kesehatan antara pemakai jasa pelayanan dengan penyelenggara.

Salah satu pelayanan yang dilakukan guna untuk membantu kesehatan pasien adalah menunjukkan keramahan kepada mereka, sehingga mereka merasa mendapat perhatian bersifat sepenuhnya, sikap ramah dan bertutur kata yang lembut diharapkan seorang perawat mampu bekerja dan memberikann asuhan keperawatan.

Suatu pelayanan yang berikan dengan secara baik kepada pelanggan atau pasien adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki sebaiknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai suatu tujuan dalam proses pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama, termasuk RSUD untuk memberi ciri-ciri dan pelayanan yang baik. Adapun hal yang mempengaruhi pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Karyawan yang melayani pelanggan harus mampu melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab terhadap pelanggannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pelayanan yang baik diikuti oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung untuk kecepatan, ketetapan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang ada harus didukung dengan kelengkapan dan kemajuan teknologi terkini.⁵⁷

Dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit umum daerah Rokan Hulu tersebut berorientasi pada fungsinya humas untuk menjalin hubungan dengan masyarakat. maka untuk mengatasi hal tersebut pihak rumah sakit umum daerah Rokan Hulu dalam hal ini program yang dilakukan humas harus mampu memberikan pelayanan yang baik demi terpenuhinya kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Secara sederhana humas dapat dipahami sebagai kegiatan penyampaian informasi. Kegiatan yang dilakukan sorang humas dalam penyampaian informasi juga diperlukan adanya tata pengelolaan atau manajemen. Manajemen humas sendiri diartikan sebagai suatu proses dalam hubungannya dengan perencanaan, pengorganisasian, komunikasi, dan juga koordinasi untuk mencapai suatu tujuan bagi suatu organisasi dan instansi.

Humas sendiri memiliki peranan dalam menyampaikan informasi dan hubungan baik, manajemen humas tidak dapat lepas juga dari pelayanan publik. Adapun beberapa hubungan diantaranya yaitu fungsi manajemen humas itu sendiri. Dengan adanya fungsi manajemen humas yaitu sebagai pengawasan, pengarahan, perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, pemberdayaan, evaluasi.

Undang-Undang No.14 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) membawa konsekuensi terhadap ketentuan-ketentuan hukum yang melindungi hak atas informasi bagi warga negara Indonesia. Adapun badan publik dalam hal ini adalah lembaga-lembaga negara, lembaga publik non pemerintah, dan perusahaan-perusahaan publik yang mendapat dana alokasi dari APBN, APBD, bantuan luar negeri, dan himpunan

⁵⁷ Kasmir, Hal.33.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat mempunyai kewajiban untuk memberikan akses informasi yang terbuka dan efisien kepada publik dalam rangka transparansi, akuntabilitas, dan pengelolaan pemerintahan yang semakin baik di Indonesia.

Sebagai garden terdepan yang menyampaikan informasi kepada publik, humas memiliki peran yang sangat penting dalam mengimplementasikan undang-undang tersebut. Adapun undang-undang tersebut mewajibkan setiap badan publik untuk menjamin tersedianya informasi publik yang terbuka untuk publik, dan dapat di akses oleh publik dengan cepat, tepat, dan biaya ringan.

Humas merupakan bagian dari suatu instansi yang mempunyai tugas memahami dan mengevaluasi berbagai opini publik dan isu publik yang terdapat pada instansi. Adapun gunanya sebagai masukan terhadap berbagai kebijakan agar terciptanya keharmonisan antara instansi dan publik. Humas sendiri sebagai komunikator yang berfungsi sebagai menyampaikan informasi kepada publik dengan baik.⁵⁸

Terwujudnya suatu pelayanan yang baik tentu akan berdampak pada suatu instansi tersebut. Humas sendiri harus mampu menerima saran, masukan, bahkan mengevaluasi opini-opini yang beredar pada publik. Adapun tujuan dan fungsi humas yaitu mengajak, mempengaruhi suatu publik tersebut. Disini humas harus dapat membangun reputasi dengan positif dan menghilangkan *image negative* pada suatu instansi.

Fungsi melaksanakan pelayanan informasi yang ada pada humas yaitu *Management Of Communication Between Organization and its public*. Komunikasi adalah produksi, proses pengaruh lambing atau pesan. Informasi adalah kumpulan pesan yang bermakna.⁵⁹

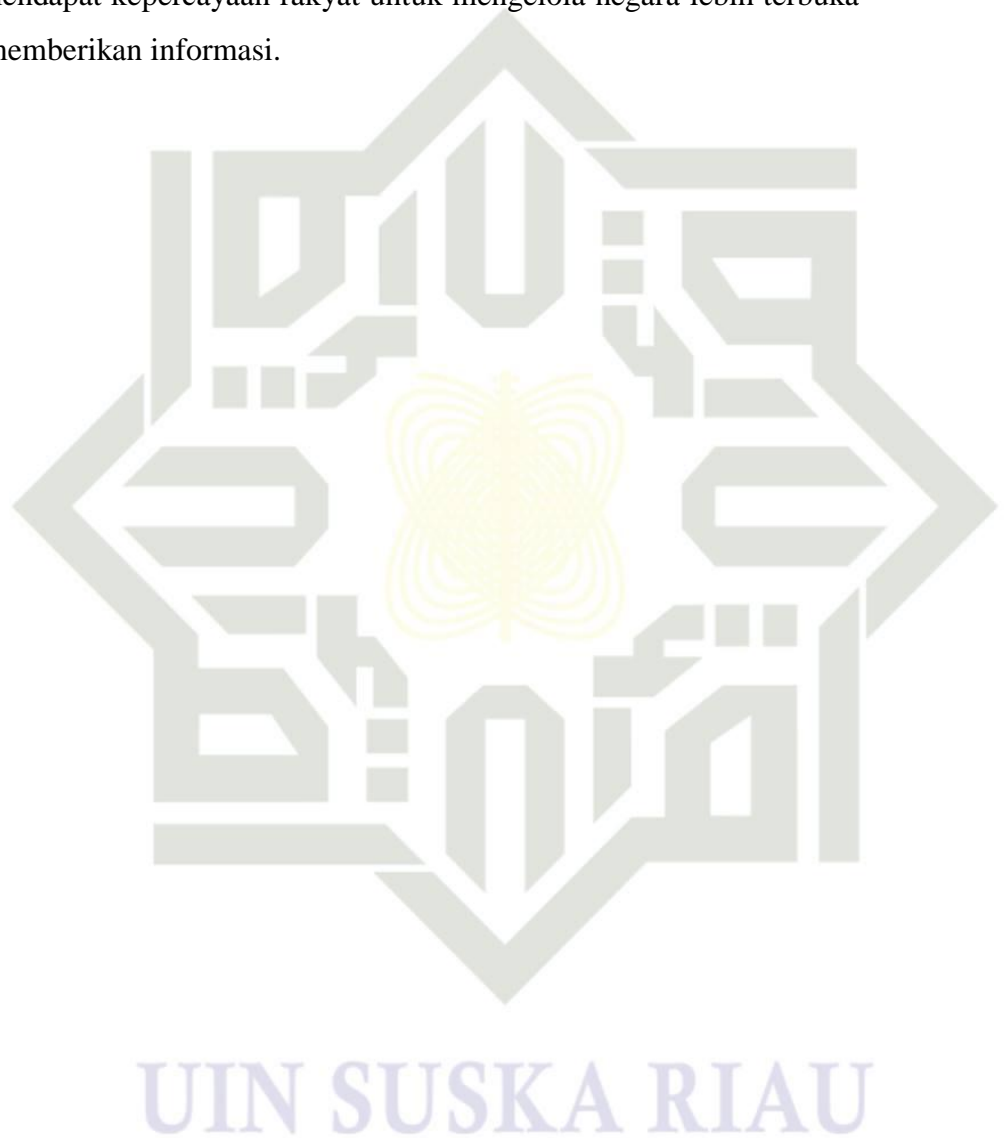
⁵⁸ Rachmat Kriyantono, "Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik" 18, no. 2 (2015): Hal.10.

⁵⁹ Kuwantono, Noor Irfan, and Liliek Budiastuti Wiratmo, "Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Publik Relations Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations," 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila seorang humas lebih banyak mengendalikan kegiatan *Public Relations* secara konvensional, sekarang lebih memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada.⁶⁰ Adapun pemanfaatan teknologi dapat membantu seorang humas dalam menyebarkan informasi kepada publiknya. Masyarakat berharap kepada pemerintah yang mana sebagai pihak mendapat kepercayaan rakyat untuk mengelola negara lebih terbuka dalam memberikan informasi.



⁶⁰ Irfan and Budiastuti Wiratmo.

B. Kajian Terdahulu

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Masalah	Metode	Hasil/ Kesimpulan
1	Rai Tirtawati dan Sri Mulyani	Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar	Di akses pada tanggal 23 Oktober 2019	Permasalahan dalam penelitian ini adalah strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar, bertujuan untuk mengetahui strategi Humas dalam meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.	Metode Kuantitatif	Hasil penelitian diketahui bahwa startegi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya DenPasar adalah :Memberikan pelayanan yang memuaskan, Membangun hubungan dengan publik luar organisasi, Melakukan komunikasi melalui media dengan melakukan siaran ditelevisi local dan juga siaran diradio, Proses edukasi dengan mengadakan kegiatan seminar atau talk show kesehatan, Meningkatkan mutu pelayanan melalui iklan
2	Intan Muharni	Strategi Humas Dalam	2018	Untuk menjelaskan strategi humas di RS.	Metode kualitatif	Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan strategi humas di RS.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

©

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

No	Nama	Judul	Tahun	Masalah	Metode	Hasil/ Kesimpulan
		Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang		Islam Siti Khadijah Palembang		Islam Siti Khadijah Palembang. Dipilihnya RS. Islam Siti Khadijah, karena instansi ini merupakan rumah sakit dengan akreditasi paripurna dan sudah bertaraf nasional. Maka dari itu, skripsi yang dibuat oleh penulis dengan judul “Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di RS. Islam Siti Khadijah Palembang” ini digunakan untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam peningkatan mutu pelayanan. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup suatu instansi. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh terabaikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

No	Nama	Judul	Tahun	Masalah	Metode	Hasil/ Kesimpulan
						ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien.
	Suci Adhiani	Peran Humas Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Dalam Melaksanakan Misi Pelayanan Kesehatan yang Prima dan Islami di Pekanbaru	2017	Rumah Sakit Islam Ibnu Sina merupakan Rumah Sakit Islam di Pekanbaru yang dalam bidang proses pekerjaannya berlandaskan syariat-syariat keislaman. Humas Rumah Sakit Ibnu Sina mencerminkan citra Rumah Sakit dan berperan untuk mewujudkan citra Rumah Sakit yang Prima dan Islami.	Metode Kualitatif	Hasil penelitian Peran Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru dalam mewujudkan visi misi Rumah Sakit Ibnu Sina yaitu menjadikan Rumah Sakit yang prima dan Islami, dilakukan kegiatan-kegiatan yang mencerminkan Rumah SakitI slam yang prima dan Islami serta untuk mempertahankan citra Rumah Sakit Ibnu Sina itu sendiri. Berikut kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas Staff Rumah Sakit.

No	Nama	Judul	Tahun	Masalah	Metode	Hasil/ Kesimpulan
1				Humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru belum pernah mempunyai masalah yang buruk dalam hal berhubungan dengan pelanggan, media, dan pemerintah. Karena menurut pimpinan rumah sakit, pihak humas memang harus menjaga hubungan yang baik dengan pihak-pihak tersebut.		

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil penelitian terdahulu dalam penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan gambaran dalam penyusunan kerangka pikir penelitian. Selain itu, untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian yang ada, serta kajian yang dapat mengembangkan penelitian selanjutnya.

Dapat disimpulkan bahwasanya ada persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti. Persamaan dari penelitian terdahulu dan peneliti yaitu sama-sama membahas tentang strategi humas dalam meningkatkan pelayanan, metode yang di gunakan sama kualitatif, objek penelitian sama yaitu di tempat pelayanan kesehatan. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu teknik pengambilan sampel dan tempat atau lokasi penelitian, dan terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu kajian pertama terdapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit umum, kajian kedua strategi humas dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit, kajian ketiga yaitu misi pelayanan kesehatan. Menariknya pada penelitian ini yaitu bagaimana strategi humas dalam meningkatkan pelayanan publik lebih luas di Rumah Sakit Umum, adanya pelayanan publik, tentu akan membangun citra yang baik pada rumah sakit.

C. Konsep Operasional

Sebagai Barometer dalam penelitian ini, penulis melanjutkan ke konsep operasional, supaya tidak terjadi kesalahpahaman dalam melanjutkan kejenjang penulisan skripsi dan mempermudah penelitian ini, untuk menjelaskan permasalahan yaitu Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, penulis menggunakan indicator sebagai berikut:

Fungsi humas menurut Cutlip and Center ada lima, yaitu:

1. Pengumpulan Fakta, artinya seorang humas harus bisa menentukan atau mengumpulkan permasalahan yang ada serta mengatasi opini publik terhadap suatu instansi. Pengumpulan fakta dan data yang dilakukan oleh humas pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu dengan membuat kotak saran dan menempelnya di setiap pintu masuk



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ruangan atau ruang tunggu. Dengan adanya kotak saran akan memudahkan pihak humas untuk mengetahui keluhan apa yang dirasakan pasien saat berobat.

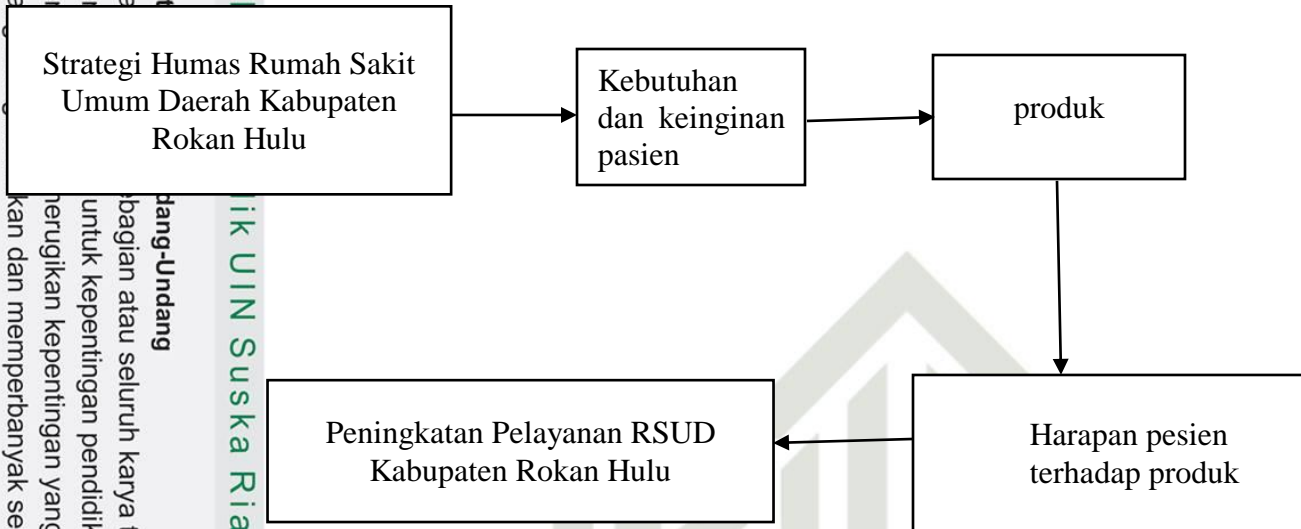
2. Defenisi Permasalahan, artinya seorang humas harus bisa dan mampu dalam memahami keinginan publik secara maksimal berdasarkan pengumpulan fakta berdasarkan data di lapangan. Permasalahan disini yaitu keluhan pasien terhadap pelayanan saat berobat. Karena dengan pelayanan yang kurang baik akan membuat pasien tidak nyaman.
3. Perencanaan dan Program, artinya strategi perencanaan dan program yang dilakukan seorang humas harus bisa menguntungkan bagi instansi dan nantinya bisa untuk kepentingan dalam perbaikan instansi dan publik.
4. Aksi dan Komunikasi, artinya seorang humas harus bisa berkomunikasi kepada publiknya demi menciptakan citra positif. Dengan adanya aksi seorang humas bisa berkomunikasi langsung dan tidak langsung kepada publik.
5. Evaluasi, artinya seorang humas harus mampu mengkaji ulang keinginan dan kepentingan publik internal dan eksternal guna mengembangkan program humas.

D. Kerangka Pikir

Dalam hal ini penulis menggambarkan kerangka pikir guna untuk memudahkan sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta
1. Dilarang
 - a. Pelembagaan
 - b. Pelembagaan
 2. Dilarang



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir Peneliti

Sumber: olahan dari penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif adalah upaya untuk mencari pemecahan masalah dengan menggambarkan peristiwa-peristiwa berdasarkan fakta dan bukti yang ada. Metode penelitian kualitatif dihasilkan dalam bentuk ucapan, tulisan yang dilakukan dari individu, kelompok, dan organisasi untuk menentukan suatu konteks kajian dari sudut pandang yang utuh. Adapun metode yang digunakan penelitian ini metode *study kasus*. *Study kasus* adalah strategi suatu penelitian jika pertanyaan berkenaan dengan *How* dan *Why*.⁶¹

Dalam penelitian kualitatif, penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain. Dilihat dari kata dan Bahasa yang akan digunakan pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁶²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu Jl. Syekh Ismail, Pematang Berangan, Rambah, Kabupaten Rokan Hulu Pasir Pengarayan. Peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu guna untuk melihat bagaimana strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan di RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Peneliti melakukan penelitian dari bulan Mei 2019 hingga Desember 2019.

⁶¹ Yin Robert K, *Study Kasus Desain Dan Metode* (M.Djauzi Mudzakir, Penerjemah)(7th Ed) (Jakarta: Grafindo Persada, 2006).

⁶² Lexy Moleong J, *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), Hal.6.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau C. Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua macam yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah yang didapatkan secara langsung dari pihak rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan Hulu melalui wawancara dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dan observasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Juga didapatkan dari dokumentasi RSUD Kabupaten Rokan Hulu.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data secara tidak langsung yang mana peneliti mendapatkan hasil melalui media perantara yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.⁶³

Data ini diperoleh dari Dinas Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, facebook Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, web Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, dan media yang bersangkutan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

⁶³ Rosady, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi*,
Hal. 38.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 kegiatan humas RSUD

Sumber: didapat dari facebook humas RSUD

D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang memberikan informasi. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Adapun pemilihan informan yang akan dilakukan peneliti dengan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel pada wilayah penelitian dengan subjek penelitian yang ditentukan atas tujuan tertentu oleh peneliti.⁶⁴

Adapun Informan penelitian ini, Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, 1 (satu) orang bidang humas, 1 (satu) bidang pelayanan, 1 (satu) orang pasien rawat inap, 1 (satu) orang pasien rawat jalan. Penulis menentukan informan berdasarkan jabatan dan untuk pasien sendiri tergantung dari berapa lama proses pengobatannya.

⁶⁴ Moleong J, *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*, Hal.165-166.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Unit
	Dr. Novil	Direkture RSUD
	Yusmayeni	Bidang Humas
	Ismail Marzuki	Kasi Keperawatan di bidang Pelayanan
	Puja Syaputra	Pasien inap kelas 2
	Lily suryani	Pasien rawat jalan

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap, penulis membutuhkan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara atau intervie adalah sebuah proses dimana seorang peneliti akan bertanya kepada narasumber secara tatap muka dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) daftar pertanyaan wawancara, inti dari metode wawancara ini selalu ada pewawancara, beberapa daftar pertanyaan, responden.⁶⁵

Penulis melakukan wawancara mendalam terhadap Direktur Rumah Sakit, bidang Humas, dan bidang pelayanan, dan pasien rawat jalan atau rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Wawancara yang dilakukan secara terstruktur ketat dan menggunakan pertanyaan yang mengarah pada informasi.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan manusia yang menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utama, alat indra lainnya berupa telinga, penciuman, mulut, dan kulit.⁶⁶ Kegiatan ini yang sering atau keseharian manusia lakukan. Dalam pengamatan atau penelitian tidak selamanya menggunakan panca indra mata saja, tetapi selalu mengaitkan apa yang dilihat dan dihasilkan.

⁶⁵ Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), Hal.187.

⁶⁶ Nurhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua* (Jakarta: Prenadamedia, 2018), Hal.43.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian menggunakan teknik observasi untuk mengumpulkan data secara langsung dari lokasi. Observasi yang dilakukan oleh peneliti saat penelitian yaitu dengan melihat berbagai kegiatan yang dilakukan oleh humas RSUD seperti sosialisasi kesehatan, hari HIV sedunia, melakukan halal bil halal, dan lainnya. Peneliti melaksanakan observasi selama 3 bulan dari bulan November 2019 hingga januari 2020.

3. Dokumentasi

Menurut Rachmat Kriyantono dokumentasi adalah pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi analisi data.⁶⁷ Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi guna melengkapi dan memperkuat data dari hasil wawancara maupun observasi. Dokumentasi yang peneliti ambil antara lain dokumen RSUD Kabupaten Rokan Hulu. Adapun gambaran peneliti dengan informan yang sedang melakukan wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis terdiri dari empat alur kegiatan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Teknik analisis data adalah suatu proses penyerderhanaan data kedalam dengan bentuk lebih mudah dibaca. Tujuan analisis data yaitu agar lebih jelas informasi yang dihimpun. Menurut Hubberman dan Miles ada teknik analisis data mempunyai empat kegiatan yaitu:⁶⁸

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang terdapat pada catatan lapangan. Adapun catatan lapangan disini apa yang dilihat, dirasakan, dan didengar sendiri oleh

⁶⁷ Windarti, "Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu (Dalam Rosadi Ruslan, 1999:21)."

⁶⁸ Anis Mustika Fitri, "Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI" (Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peneliti.⁶⁹ Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian melakukan wawancara dengan informan.

2. Reduksi Data

Proses yang dilakukan pada pencatatan tertulis dilapangan berupa pemulihan, pemusatan perhatian pada penyerhanaan, pengabstrakan dan data kasar. Reduksi data merupakan bagian dari analisis sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasikan.⁷⁰

Reduksi data penulisan akan membuat beberapa ringkasan, memfokuskan dan mempertegas bagian penting untuk dapat menarik kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data disini dibatasi sebagai sekumpulan informasi yang dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun penyajian yang dilakukan berbentuk sederhana dan selektif sehingga mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Suatu kegiatan konfigurasi yang utuh sebagian dari penarikan kesimpulan.⁷¹ Verifikasi yang dilakukan saat mengambil pemikiran singkat kembali yang terdapat didalam pemikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang saat melakukan pencatatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk mendapatkan Salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Selain itu juga melakukan dengan cara mendiskusikannya.

⁶⁹ Mustika Fitri.

⁷⁰ Mustika Fitri.

⁷¹ Mustika Fitri.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau G. Validitas Data

Validitas data adalah suatu keabsahan data atau akurasi suatu alat ukur.⁷² Setelah penelitian ini dilakukan, maka selanjutnya dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan keabsahan data.

Penelitian ini penulis menggunakan trigulasi data dengan narasumber, yaitu membandingkan suatu hasil wawancara dengan informasi yang lainnya, sehingga dapat diperoleh data yang akurat. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan yang dilakukan untuk keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Adapun di luar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan pengguna *narasumber, metode, penyelidik, dan teori*.

Jadi triangulasi suatu cara untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada sebelumnya dalam konteks suatu *studi* sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Adapun triangulasi yang dilakukan, peneliti dapat *me-recheck* temuan dengan tujuan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, penyelidik atau teori. Untuk itu peneliti dapat melakukan dengan jalan:

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data

Memanfaatkan semua metode yang dipakai agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan dengan keabsahan.⁷³

Penulis melakukan triangulasi dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi yang didapat selama penelitian. Adapun berbagai pertanyaan yang dilakukan penulis untuk menwawancarai narasumber yaitu berdasarkan teori dan observasi yang dilihat dari lapangan.

⁷² Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, Hal.187.

⁷³ Ardianto, Hal.280.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah RSUD Kabupaten Rokan Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu terletak di pusat kota Pasir Pengaraian yang melayani rujukan dari semua kecamatan yang ada dan institusi kesehatan lainnya di Kabupaten Rokan Hulu, maupun dari kabupaten lainnya yang wilayahnya berdekatan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu didirikan pada tahun 2004 yang diterapkan melalui keputusan Bupati Rokan Hulu No. 061 tahun 2004, sebagai Rumah Sakit tipe c dan mulai riesmikan fungsinya oleh Bupati Rokan Hulu yang pertama H. Ramlan Zas, SH, MH pada tanggal 14 September 2004. Luas area Rumah Sakit adalah $\pm 5,8$ hektar, yang terletak di Jl. Syekh Ismail Pasir Pengaraian.⁷⁴

Status Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dikukuhkan menjadi Kelas C. melalui surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 1349 / Menkes / SK / IX / 2005, tanggal 14 September 2005. Sejak saat itu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah beroperasi dengan 125 tempat tidur dan 530 pegawai yang terdiri dari 24 orang dokter spesialis, 14 orang dokter umum, 3 orang dokter gigi, 1 orang dokter radiologi, 89 orang tenaga penunjang medis, 233 tenaga para medis, 26 orang tenaga kesehatan masyarakat serta 134 orang tenaga umum.⁷⁵

Berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 41 Tahun 2007, kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dikukuhkan sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Melalui Peraturan Daerah Nomor: 04 tahun 2011, struktur organisasi Rumah Sakit Umum Daerah adalah pejabat Eselon III/a (Direktur) dan Eselon III/b (empat orang kepala Bagian atau Bidang), 9 (Sembilan) orang pejabat Eselon IV serta didukung oleh staff dan tenaga fungsional medis (Komite Medik dan

⁷⁴ Triono et al., "Profil Kesehatan Rokan Hulu 2018."

⁷⁵ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

staff Medik Fungsional). Pada tahun 2015 struktur organisasi tersebut telah diisi oleh pejabat – pejabat structural yaitu pelaksanaan Tugas Direktur, 4 (empat) orang Kepala Bagian atau Bidang, 8 (delapan) orang pejabat Eselon IV serta 1 (satu) orang pelaksana tugas Eselon IV.⁷⁶

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah selesai menyusun Asuhan Keperawatan, Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan Medik, Standar Pelayanan Minimal, Neraca, Rencana Strategis 2011 – 2016, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dan Program Manajemen Mutu melalui ISO 9001 – 2008 untuk 9 bagian (Manajemen, Farmasi, Laboratorium, Radiologi, Rekam Medik, Perinatologi, IGD, Kamar Operasi, ICU) serta awal tahun 2009 telah diterapkan pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) melalui SK Bupati Rokan Hulu Nomor 470 Tahun 2008 dan status penuh Badan Layanan Umum Daerah melalui SK Bupati No. 547 tahun 2010.⁷⁷

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu termasuk salah satu Organisasi Sosial yang memiliki tanggung jawab moral atau akuntabilitas kepada rakyat banyak, dengan demikian Rumah Sakit Umum Daerah berkewajiban melayani semua golongan masyarakat, baik masyarakat kelas bawah (Miskin), kelas menengah maupun masyarakat kelas atas.⁷⁸

B. Visi Misi RSUD dan Tujuan RSUD Kabupaten Rokan Hulu

1. Visi

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu adalah:

“Menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang Memberikan Pelayanan Secara Paripurna Berstandar Nasional dan Menjadikan Kebanggaan Masyarakat Rokan Hulu”

2. Misi

Misi RSUD Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

⁷⁶ Triono et al.

⁷⁷ Triono et al.

⁷⁸ Triono et al.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan Standar Pelayanan Rumah Sakit Kelas B.
- b. Memberikan Pelayanan Kesehatan Yang Menyeluruh dan Terpadu.
- c. Menciptakan Suasana Kerja yang Mendukung Kebersamaan, rasa Memiliki dan Peningkatan Disiplin Aparatur.

Nilai dasar Pelayanan yang dipegang teguh oleh RSUD Kabupaten Rokan Hulu adalah:⁷⁹

1. Pelayanan Sepenuh Hati
 2. Bertindak Cepat dan Tepat
 3. Kerjasama Tim
 4. Integritas Tinggi
 5. Transparansi dan Akuntabel
3. Tujuan

Tujuan RSUD Rokan Hulu adalah untuk memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat, agar masyarakat memperoleh kesehatan secara adil dan secara terus menerus.

C. Struktur Organisasi Tata Laksana RSUD Kabupaten Rokan Hulu

Struktur organisasi Rumah Sakit Daerah Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan perda Kab.Rokan Hulu Nomor 5 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah pada pasal 15 menyatakan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang dibentuk dengan PERDA nomor 4 tahun 2011 tentang organisasi perangkat daerah tetap melaksanakan tugasnya sampai diatur lebih lanjut sesuai perundang - undangan.⁸⁰

Adapun uraian tugas jabatan struktur pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu sebagaimana diuraikan dalam peraturan Bupati Rokan Hulu nomor 74 tahun 2011 adalah:⁸¹

⁷⁹ Triono et al.

⁸⁰ Triono et al.

⁸¹ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Direktur
2. Bagian Tata Usaha
 - a. Sub bagian Administrasi dan Kepegawaian
 - b. Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan
 - c. Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan
3. Bidang Pelayanan
 - a. Seksi Pelayanan Medik
 - b. Seksi Keperawatan
4. Bidang Penunjang
 - a. Seksi Penunjang Non Medik
 - b. Seksi Pemeliharaan Rumah Sakit
5. Bidang Humas dan Pengembangan SDM
 - a. Seksi Humas dan Pemasaran
 - c. Seksi Pengembangan SDM
6. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 3.1 Struktur Organisasi RSUD

Sumber: Data Struktur Organisasi Tata Laksana RSUD Kab.Rokan Hulu

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

D. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Berdasarkan struktur organisasi diatas ada beberapa tugas dan tanggung jawab masing – masing antara lain:⁸²

1. Direktur

Direktur rumah sakit mempunyai tugas pokok merumuskan sasaran, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, membina, mengarahkan, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan urusan pemerintah daerah bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Dalam penyelenggaraan tugas pokok, direktur mempunyai uraian tugas sebagai berikut:⁸³

- a. Perumusan Kebijakan Rumah Sakit sesuai Visi Rumah Sakit dan kebijakan Bupati Rokan Hulu.
- b. Mengkoordinasikan penyusunan program kerja rumah sakit.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan urusan kepegawaian.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e. Mengelola sumber dana dan sarana yang tersedia di rumah sakit untuk dimanfaatkan dengan tepat guna yang optimal sesuai dengan fungsi rumah sakit.
- f. Merumuskan kebijakan rumah sakit sesuai visi rumah sakit dan kebijakan Bupati Rokan Hulu.
- g. Menyiapkan data – data rumah sakit sesuai kebutuhan.
- h. Memberi saran kepada Bupati Rokan Hulu yang Berhubungan dengan rumah sakit.
- i. Menyusun program kerja rumah sakit.
- j. Mengadakan koordinasi dengan pejabat lain baik didalam maupun diluar lingkungan kesehatan dalam rangka pelaksanaan tugas dan pengembangan rumah sakit.

⁸² Triono et al.

⁸³ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- k. Mengajukan usulan rencana kerja dan anggaran rumah sakit kepada Bupati Rokan Hulu.

2. Bagian Tata Usaha

Kepala bagian tata usaha mempunyai tugas merencanakan operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas penata usahaan meliputi urusan umum dan kepegawaian, perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta pengelolaan keuangan. Dalam menyelenggarakan tugas pokok sekretaris mempunyai tugas:⁸⁴

- a. Menyusun program teknis administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, perencanaan pelaporan dan urusan rumah tangga.
- b. Penyelenggaraan administrasi umum.
- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengewasan program dan kegiatan sub bagian.
- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan sub bagian.
- e. Merencanakan operasionalisasi pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan dan pelaporan serta keuangan.
- f. Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta keuangan.

3. Sub Bagian Administrasi dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melakukan urusan administrasi, penata usaha surat menyurat dan kepegawaian. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala Sub bagian administrasi dan kepegawaian mempunyai uraian tugas:⁸⁵

- a. Menghimpun dan membuat rencana strategi, program kerja serta kegiatan di Sub bagian administrasi dan kepegawaian.

⁸⁴ Triono et al.

⁸⁵ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Merencanakan kegiatan Sub bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya, sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan.
 - c. Memberi petunjuk kepada bawahan di lingkungan Sub bagian administrasi dan kepegawaian agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas dan efesiensi pelaksanaan tugas.
 - d. Membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Sub bagian administrasi dan kepegawaian dengan memberikan arahan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugasnya masing – masing.
 - e. Membimbing para bawahan dan melaksanakan tugas agar sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
 - f. Memeriksa, mengoreksi dan mengontrol hasil kerja para bawahan dan menyempurnakan lebih lanjut.
 - g. Menilai kinerja para bawahan di lingkungan Sub bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir.
 - h. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang – undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan – bahan lainnya yang berhubungan dengan penyusunan program – program pada Sub bagian administrasi dan kepegawaian.
 - i. Melakukan koordinasi terhadap satuan kerja perangkat daerah dalam proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan Sub bagian administrasi dan kepegawaian.
 - j. Melakukan kegiatan atau tugas lain sesuai dengan pengarahan kepala bagian tata usaha.
4. Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan
- Kepala Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, perlengkapan, urusan rumah tangga. Dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelenggarakan tugas pokok kepala bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai uraian tugas:⁸⁶

- a. Menghimpun dan membuat rencana strategis, program kerja serta kegiatan di Sub bagian keuangan dan perlengkapan.
- b. Merencanakan kegiatan Sub bagian keuangan dan perlengkapan berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya, sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan.
- c. Memberi petunjuk kepada bawahan di lingkungan Sub bagian keuangan dan perlengkapan agar dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku sehingga tercapai efektifitas dan efesiensi pelaksanaan tugas.
- d. Membagi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Sub bagian keuangan dan perlengkapan dengan memberikan arahan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugasnya masing – masing.
- e. Membimbing para bawahan di lingkungan Sub bagian keuangan dan perlengkapan dalam melaksanakan tugas agar sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- f. Menyelenggarakan pengelolaan pendapatan dan belanja, pengelolaan kas, dan pengelolaan utang piutang.
- g. Menyelenggarakan sistem informasi manajemen keuangan dan perlengkapan.
- h. Menyelenggarakan akuntansi dan menyusun laporan keuangan.
- i. Menyusun laporan asset rumah sakit.
- j. Melaksanakan kegiatan atau tugas lainnya sesuai dengan pengarahan kepala bidang tata usaha.

5. Sub bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

Mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan kebijakan program rencana pembangunan kesehatan. Dalam menyelenggarakan

⁸⁶ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tugas pokok kepala Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan mempunyai uraian tugas:⁸⁷

- a. Merencanakan kegiatan Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan berdasarkan kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan.
- b. Memberi petunjuk kepada bawahan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan petunjuk dan ketentuan yang berlaku, sehingga tercapai efektifitas pelaksanaan tugas.
- c. Memberi tugas atau kegiatan kepada para bawahan di lingkungan Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan dengan memberikan arahan, baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan permasalahan dan bidang tugasnya masing – masing.
- d. Memeriksa kerja bawahan guna menyempurnakan lebih lanjut.
- e. Menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil yang telah dicapai untuk dipergunakan sebagai bahan dalam peningkatan karir.
- f. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang – undangan kebijaksanaan teknis pedoman dan petunjuk teknis serta bahan – bahan lainnya yang berhubungan dengan Sub bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan.
- g. Menginventarisasi permasalahan – permasalahan yang berhubungan dengan Sub bidang Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan dan menyiapkan bahan – bahan dalam rangka pemecahan permasalahan.
- h. Memberi saran pertimbangan kepada bagian tata usaha dan tentang langkah – langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.
- i. Menyimpulkan data dan menyiapkan bahan perumusan kebijakan pelaksanaan program, rencana strategis dan usulan proyek pembangunan.
- j. Menyusun laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

⁸⁷ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

k. Melaksanakan kegiatan atau tugas sesuai dengan pengarahan kepala bagian tata usaha.

6. Bidang Pelayanan

Mempunyai tugas merencanakan operasional, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi dan melaporkan penyelenggaraan tugas pelayanan meliputi urusan pelayanan medik, pelayanan keperawatan, penunjang medik, dan pelayanan rujukan serta berdaya guna dan hasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan, yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan dan melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya mempunyai uraian tugas:⁸⁸

- a. Menyusun program teknis bagian pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan pelayanan rujukan.
- b. Penyelenggaraan pelayanan umum.
- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan setiap seksi.
- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi.
- e. Merencanakan operasionalisasi pengelolaan pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan rujukan.
- f. Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan pelayanan medik, keperawatan, penunjang dan rujukan.

7. Bidang Penunjang

Kepala bidang penunjang mempunyai tugas membantu Direktur melaksanakan, merencanakan, memberi tugas, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas koordinasi seluruh kegiatan penunjang non medik dan pemeliharaan, perawatan rumah sakit, serta mengawasi dan menyelidiki program penunjang non medik guna memperlancar kegiatan pelayanan di rumah

⁸⁸ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sakit. Dalam melakukan tugas pokok kepala bidang penunjang mempunyai uraian tugas:⁸⁹

- a. Penyusunan program teknis bagian penunjang non medik dan pemeliharaan rumah sakit.
- b. Penyelenggaraan bagian penunjang.
- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengawasan program dan setiap seksi.
- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi.
- e. Merencanakan operasionalisasi pengelolaan penunjang non medik dan pemeliharaan rumah sakit.
- f. Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan penunjang medik dan pemeliharaan rumah sakit.

8. Bidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Mempunyai tugas membantu direktur melaksanakan, merencanakan, memberi petunjuk, menyelia, mengatur, mengevaluasi, dan melaporkan penyelenggaraan tugas koordinasi seluruh kegiatan humas dan pemasaran serta mengembangkan sumber daya manusia, mengawasi, mengendalikan program pada bidang humas dan pemasaran. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia mempunyai uraian tugas:⁹⁰

- a. Penyusunan program teknis bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia.
- b. Penyelenggaraan bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia.
- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan setiap seksi.
- d. Penyelenggaraan evaluasi program dan kegiatan setiap seksi.
- e. Merencanakan operasionalisasi pengelolaan bagian humas dan pengembangan sumber daya manusia.

⁸⁹ Triono et al.

⁹⁰ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Memberi tugas kepada bawahan dalam pengelolaan humas dan pengembangan sumber daya manusia.

9. Seksi Humas dan Pemasaran

- a. Menyusun program kerja seksi humas dan pemasaran.
- b. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap tata tertib, disiplin, dan kelancaran tugas di lingkungan kerja seksi humas dan pemasaran.
- c. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pelayanan rumah sakit di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- d. Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia untuk mengadakan koordinasi dan kerja sama dengan kepala instansi, ketua kelompok SMF, kepala bidang, kepala seksi unit dan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pembinaan dan pengembangan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- e. Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia untuk melaksanakan kerja sama dengan pihak III.
- f. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja yang terkait dalam rangka penyusunan prosedur kerja di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- g. Menyusun dan menyiapkan laporan serta mengevaluasi semua kegiatan di lingkungan unit kerja seksi humas dan pemasaran.
- h. Membantu kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia dalam hal promosi rumah sakit.
- i. Melaksanakan kegiatan atau tugas lain sesuai dengan pengarahan kepala bidang humas dan pengembangan sumber daya manusia.

E. Jenis Layanan Dan Fasilitas Peralatan

1. Bidang Pelayanan
 - a. Pelayanan Rawat jalan atau Poliklinik⁹¹
 - 1) Pelayanan spesialis

⁹¹ Triono et al.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Pelayanan bedah
- 3) Pelayanan paru
- 4) Pelayanan penyakit dalam
- 5) Pelayanan mata, pelayanan mata pediatrik, mata Glukoma, bedah katarak
- 6) Pelayanan ginekologi dan obstetric, pelayanan KIA atau KB
- 7) Pelayanan Kulit dan Kelamin
- 8) Pelayanan THT
- 9) Pelayanan anak, pelayanan Perinatologi
- 10) Pelayanan gigi dan mulut pelayanan prosthodonti
- 11) Pelayanan konsultasi gizi
- 12) Pelayanan TB DOTS (infeksi paru – paru)
- 13) Pelayanan Rehabilitasi Medik
- b. Pelayanan Gawat Darurat 24 jam yang ditangani oleh tenaga medis yang telah mendapat sertifikasi PPGD, ATLS, ACLS, dan perawat yang telah mendapat sertifikasi PPGD dan BTCLS.⁹²
- c. Pelayanan rawat inap dimulai dari kelas III sampai rawat inap VIP (kapasitas 138 TT)
- d. Pelayanan bedah Sentral atau kamar Operasi.

⁹² Triono et al.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data kemudian menganalisa data tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi humas dalam meningkatkan mutu layanan di rumah sakit umum daerah Kabupaten Rokan hulu adalah strategi humas dalam mempromosikan rumah sakit. Adapun strategi yang dilakukan humas yaitu dengan membuat kotak saran, menerapkan pelayanan 5S, mengisi kuesioner untuk pasien, dan menempelkan kontak *person* pengaduan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini juga mempunyai program humas yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, kliping koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit, dan mengadakan promosi pemasaran.

Humas yang terdapat pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini mempunyai 2 kasi yaitu kasi humas dan kasi sumber daya manusia. Adapun dua kasi dibidang humas ini memiliki fungsi dan kegiatan yang berbeda. kasi humas berfungsi dalam mempromosikan dan memasarkan rumah sakit, sedangkan untuk kasi sumber daya manusia lebih meningkatkan kinerja atau meningkatkan sumber daya manusia yang ada pada rumah sakit.

Adapun tugas dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit yang memiliki peran yang sangat penting yaitu dibidang pelayanan. Bidang humas dan bidang pelayanan yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu memiliki fungsi yang berbeda, tetapi saling berkoordinasi. Bidang pelayanan memiliki fungsi dalam meningkatkan mutu layanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

Strategi yang dilakukan bidang pelayanan di rumah sakit yaitu dengan membuka pelayanan online bagi masyarakat atau pasien yang ingin berobat pada rumah sakit. Dengan adanya pelayanan online yang dilakukan dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

memudahkan pasien dan tidak perlu adanya antrian berobat. Bidang pelayanan sendiri membuka dua pintu jalur berobat rawat jalan dan gawat darurat.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu memiliki 130 kapasitas tempat tidur, dibagi dengan beberapa profesi dengan jumlah tenaga kerja 522. Kapasitas tempat tidur yang ada dan sarana prasarana dengan jumlah sumber daya manusia dinyatakan mencukupi dalam melakukan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Adapun strategi yang digunakan oleh bidang ini dalam memberikan pelayanan supaya pasien terus berobat pada rumah sakit yaitu dengan menerapkan pelayanan 5S, mendahulukan lansia untuk berobat sehingga tidak lama mengantri.

Adapun tim yang di bentuk pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu yaitu Tim Kode Merah dan *Code Blue*. Guna tim kode merah di sini adalah apabila terjadi sesuatu kebakaran atau yang berbahaya pada rumah sakit, tim ini selalu sigap mengatasinya. Dengan begitu tim kode merah ini selalu ada atau setiap harinya ada yang piket untuk berjaga jaga. Sedangkan untuk tim *code blue* memiliki tugas untuk pasien yang gawat darurat. Tim *code blue* harus siap siaga 24 jam dalam menangani pasien yang gawat darurat.

Sejak tahun 2004 sampai sekarang Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu ini sudah meraih penghargaan. Salah satu penghargaan yang diraih yaitu dengan tipe kelas C sudah menerapkan pelayanan berstandar nasional, mendapatkan predikat rumah sakit tingkat madya kelas 3, dan tahun ini akan melakukan akreditasi rumah sakit. Akreditasi rumah sakit dilakukan selama tiga tahun sekali dan setiap tahunnya di verifikasi.

Rumah sakit ini juga memiliki dan bekerja sama dengan rumah sakit lainnya, seperti Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru, Rumah Sakit Awal Bross Pekanbaru, Rumah Sakit Awal Bross Ujung Batu, dan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian. Adapun tujuannya untuk membangun jalur dan memajukan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis cantumkan pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Kepada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu diharapkan untuk lebih rutin dan giat lagi dalam melayani pasiennya. Sehingga pasien tidak merasakan keluhan lagi dan buatlah pasien lebih nyaman lagi dalam proses pengobatan.
- 2) Kepada pasien atau masyarakat Kabupaten Rokan Hulu diharapkan untuk terus memberikan dukungan terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu dan memberikan saran yang positif terhadap rumah sakit.
- 3) Kepada Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang ingin meneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu, diharapkan untuk tidak mengambil konsep yang sama pada penelitian ini. Oleh karena itu gunakan konsep yang berbeda guna untuk lebih meluaskan hasil penelitian dengan konsep yang berbeda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al Qarni, Aidh. *Ibtasim*. Jakarta: Gema Insani, 2008.
- Anggoro M, Linggar. *Teori Dan Profesi Kehumasan : Serta Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.
- Ardiyanto, Elvinaro. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011.
- Arfin, Anwar. *Strategi Komunikasi : Suatu Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico, 1984.
- Assuari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Cetak Ke Enam*. Bandung: Alfabeta, 2003.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo, 2003.
- Broom Glen M, Allen H Center, and Cutlip Scott M. *Effective Public Relations. Edisi 8*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Prenadamedia, 2018.
- D.Maulana, Heri. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC, 2009.
- Iriantara, Yosol. *Community Relations : Konsep Dan Aplikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Isnainar, Hetti. *Administrasi Kesehatan Masyarakat: bagi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan*. Deepublish, 2015.
- Jasmine, Cindy. *Cepat & Mudah Menguasai Facebook*. IndonesiaTera, 2009.
- Kasim. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Mangkulo, Hengky Alexander. *212 Tip dan Trik Facebook*. Elex Media Komputindo, 2013.
- Muskur. *Manajemen Humas Pendidikan Islam: Teori dan Aplikasi*. Deepublish, 2018.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Misnawati, Dr Abdurrahman Misno BP. *The Secrets Of Salam: Rahasia Ucapan Salam Dalam Islam*. Elex Media Komputindo, 2017.
- Moekijat. *Kamus manajemen*. Mandar Maju, 1990.
- Moeliono J, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Morissan. *Manajemen Public Relations*. Kencana, 2014.
- Nova, Firsan. *Crisis public relations: bagaimana PR menangani krisis perusahaan*. Grasindo, 2009.
- Okariana, Yetty, and Yudi Abdullah. *Komunikasi dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Deepublish, 2017.
- Orong Uhcjana, Effendy. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002.
- Pohan, Imbolo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC, 2007.
- Robert B, Denhardt, and Denhardt Janet V. *The New Public Service : Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe, 2003.
- Robert K, Yin. *Study Kasus Desain Dan Metode (M.Djauzi Mudzakir, Penerjemah)(7 Th Ed)*. Jakarta: Grafindo Persada, 2006.
- Rosady, Ruslan. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi, Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Rudianto, Yayan. "Analisis Pelayanan Kesehatan Melalui Peningkatan Status RSUD Kabupaten Bekasi," 2016.
- Ruslan. *Dikutip Dari Buku Crisis Public Relations (Dalam Nova 2009:41)*, 2009.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- S. Suriasumantri, Jujun. *Ilmu dalam perspektif*. Yayasan Obor Indonesia, 1999.
- Sari, A. Anditha. *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik*. Deepublish, 2017.
- Siharmata, Janner. *Rekayasa Web*. Penerbit Andi, 2009.
- Sugono, Dendy, and Sugiyono Yeyen Maryani. *Kamus Bahasa Indonesia*. Bukupedia, 2008.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sutedji. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Deepublish, 2010.

Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi, 2004.

Vera, Nawiroh. *Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.

W.Griffin, Ricky. *Manajemen, edisi 7, jilid 1*. Erlangga, 2003.

SKRIPSI

Muharni, Intan. "Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang." Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah, 2016.

Mustika Fitri, Anis. "Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Pahlevi, Reza. "Peranan Budaya 5S(Senyum,Salam,Sapa,Sopan,Santun) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Peserta Didik Terhadap Tata Tertib SMA Perintis 1 Bandar Lampung." Universitas Lampung, 2018.

Rezky Mustafa, Nurfaidah. "Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar." Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, 2017. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8070/1/NURFAIDAH>.

Windarti, Endang. "Peranan Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Kepada Para Pegawai Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasir Pengaraian Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu (Dalam Rosadi Ruslan, 1999:21)." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.

JURNAL

Anggrahini, Meilyna Diah, Christina Rochayanti, and Edwi Arief Sosiawan. "Peran Humas Pemerintah Kabupaten Sragen Dalam Pengelolaan Isi Informasi Website PEMDA Sebagai Media Communications Relations Dengan Masyarakat." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 6 (2008): 8.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Arhoyo, T E. "Jurnal Peran Dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan.Pdf," 2013
- Hadji Kushendra, Deden, and Roni Saputra. "Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) DI Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung" VI, no. 1 (2016): 36.
- Hambali, Muthia Megawati Putri, D D V Kawengian, and Lingkan E Tulung. "Strategi Humas Perusahaan Donggi Senoro Liquefied Natural Gas Dalam Membangun Citra Positif Melalui Program Corporate Social Responsibility Di Kecamatan Batui Kabupaten Banggai," no. 1 (2017): 21.
- Idris, Ika Karlina. "Peran Humas Pemerintah DI Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-RB No. 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya)" 11, no. 3 (2014): 18.
- Khyantono, Rachmat. "Konstruksi Humas Dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik" 18, no. 2 (2015): 10.
- Kuwantono, Noor Irfan, and Liliek Budiastuti Wiratmo. "Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Publik Relations Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relations," 2017.
- Lindawaty, Debora Sanur, Dewi Sendhikasari Dharmaningtias, Handrini Ardiyanti, and Riris Katharina. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018.
- Lubis, Evawani Elysa. "Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah," 2012, 10.
- Muharni, Intan. "Jurnal Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS Islam Siti Khadijah Palembang - Penelusuran Google," 2018.
- Pramuningrum, Annisa Dwi, and Dini Salmiyah Fithrah Ali. "Strategi City Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program Smart Governance," 2017, 12.
- Rulianto, Yayan. "Analisis Pelayanan Kesehatan Melalui Peningkatan Status RSUD Kabupaten Bekasi," 2016.
- Tirtawati, Anak Agung Rai. "Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar," 2017, 15.
- WEB**
- Barantum. "Call Center itu apa sih?" *Barantum Blog* (blog), November 29, 2018. <https://www.barantum.com/blog/call-center-itu-apa-sih/>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Ekadjahjana, Widodo. "Peraturan Menteri Kesehatan," 2018. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No_4_Th_2019_ttg_Standar_Teknis_Pelayanan_Dasar_Pada_Standar_Pelayanan_Minimal_Bidang_Kesehatan.pdf.
- Leonardtodo. "Eksternal Public Relations(Hubungan Publik Eksternal)." *Leonardtodo* (blog), May 28, 2011. <https://leonardtodo.wordpress.com/2011/05/28/eksternal-public-relationshubungan-publik-eksternal/>.
- Mazadie. "Post - Raih Predikat Akreditasi Tingkat Madya, RSUD Rohul Kini Naik Kelas Jadi Rumah Sakit Bintang Tiga." *Rokanhulu.com*. Accessed October 30, 2019. <http://rokanhulu.com/raih-predikat-akreditasi-tingkat-madya-rsud-rohul-kini-naik-kelas-jadi-rumah-sakit-bintang-tiga>.
- Sundana, Lana. "Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu," 2017. <https://rsudrokanhulu.com/home/sejarah/>.
- Triono, Bambang, Septien Asmarwianti, Syahril Hendri, and Azmi Juniati. "Profil Kesehatan Rokan Hulu 2018." Kabupaten Rokan Hulu, 2018. www.depkes.go.id/download/profil/profil_KAB_KOTA 2017.
- www.koranmx.com. "Pastikan Tingkat Pelayanan, Bupati Kunjungi RSUD Rohul." *KORAN METRO XPRESS*. Accessed November 23, 2019. <http://www.koranmx.com/baca/4899/pastikan-tingkat-pelayanan--bupati-kunjungi-rsud-rohul.html>.

NARASUMBER

- Marzuki, Ismail. Wawancara Dengan Ismail Marzuki Kasi Keperawatan yang ada Pada Bidang Layanan, Desember 2019.
- Nasution, Yeni. wawancara dengan Yeni Nasution, Desember 2019.
- Novil. Wawancara dengan Dr.Novil direktur Rumah Sakit, Desember 2019.
- Saputra, Puja. wawancara dengan pasien rawat inap, Desember 2019.
- Suryani, Lili. wawancara dengan pasien rawat jalan Lili, Desember 2019

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DOKUMENTASI



Gedung Baru Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu



Papan Komitmen Meningkatkan Mutu Layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama Direktur RSUD



Kasi Humas RSUD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama Kasi Keperawatan



Wawancara bersama pasien rawat inap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pasien Rawat jalan

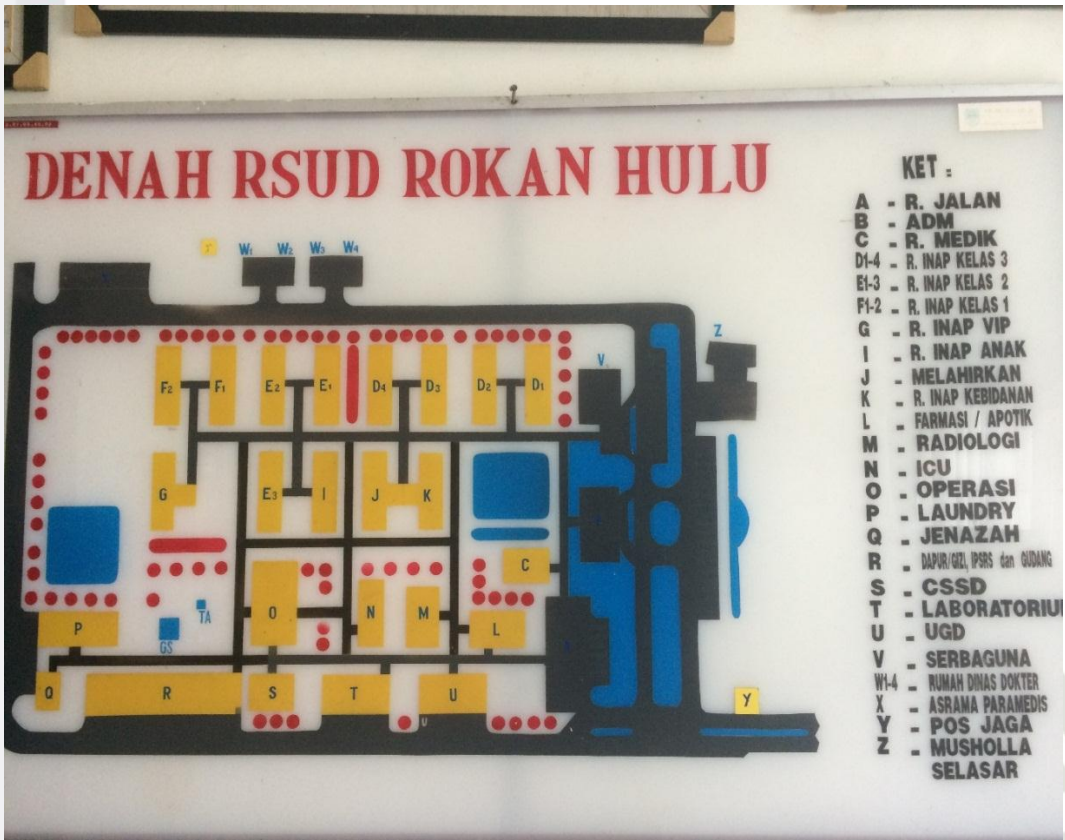


Gedung Administrasi RSUD

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Denah RSUD Kabupaten Rokan Hulu



Parkiran RSUD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Komitmen bersama untuk meningkatkan mutu layanan



Mading RSUD



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Piagam penghargaan RSUD



Kotak saran RSUD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kontak pengaduan

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Petugas pengaduan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Code Blue



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

CEK TURNITIN SKRIPSI 2

by Rika Nofriani 2

Submission date: 14-Feb-2020 10:57AM (UTC+0700)

Submission ID: 1257224443

File name: RIKA.docx (5.59M)

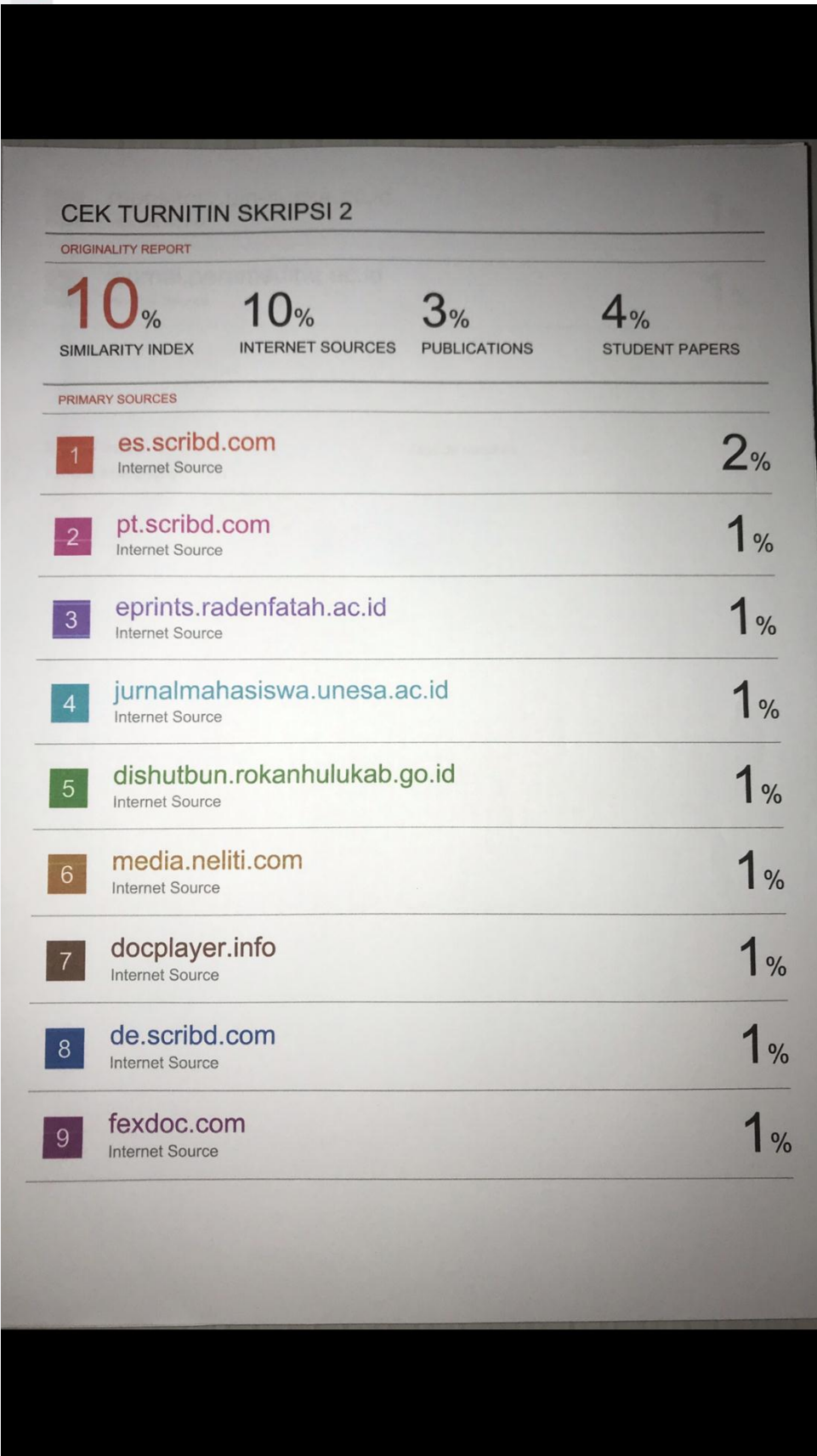
Word count: 19700

Character count: 125435



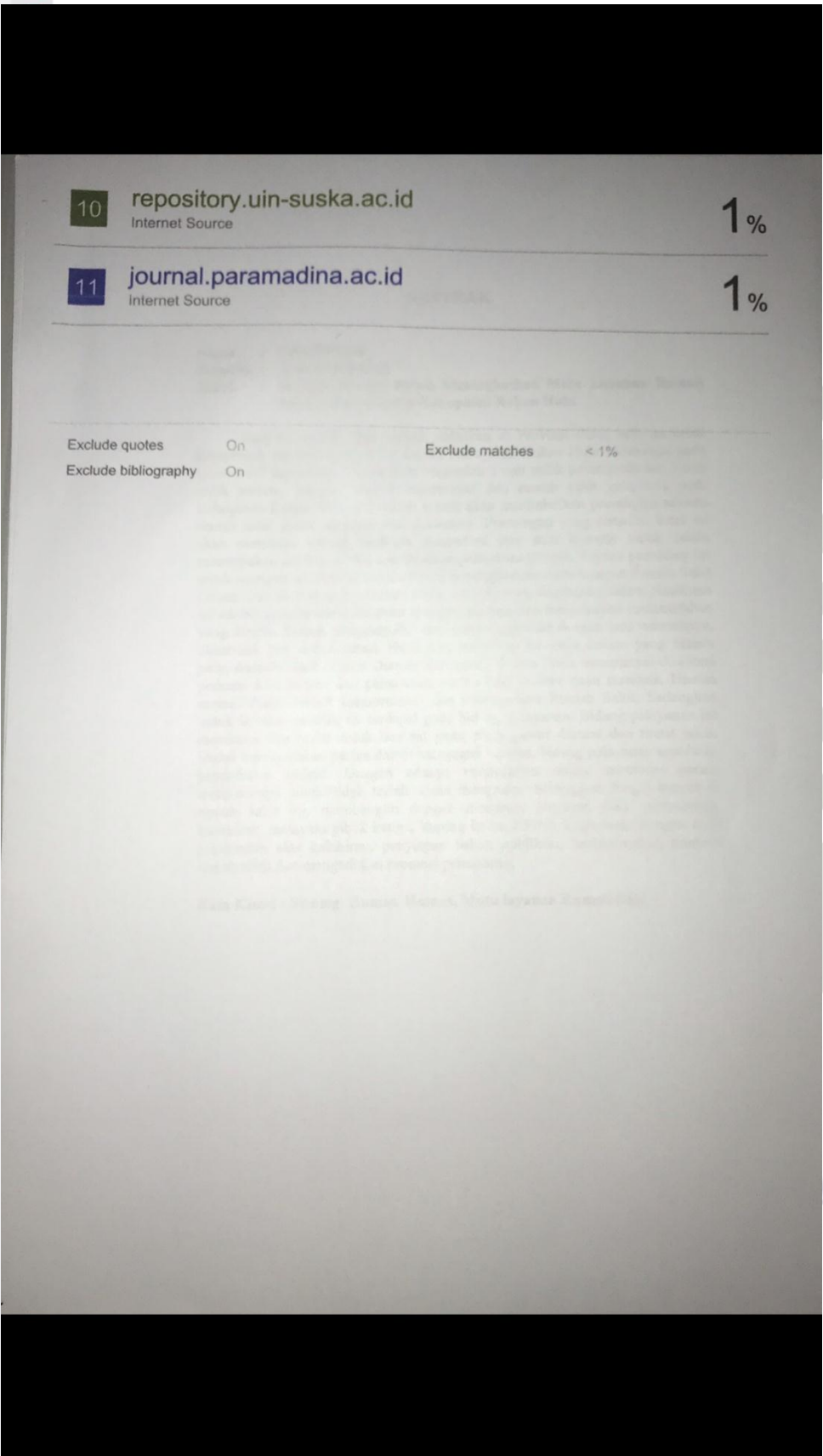
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU

Disusun Oleh :

RIKA NOFRIANI

11643202415

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal: 14 Februari 2020

Pembimbing,


Hayatullah Kurniadi, MA
 NIP. 198906192018011004

Mengetahui :

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
 NIP. 19691118 1999603 2 001



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755
Kode Pos : 28557 Email : dpmptsp@rokanhulukab.go.id Website : <http://dpmptsp.rokanhulukab.go.id>

REKOMENDASI

NOMOR:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/319

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, setelah membaca Surat dari DPMPTSP Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/28257 tanggal 27 Desember 2019 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset / Pra Riset dan pengumpulan Data untuk bahan Skripsi, dengan ini dapat diberikan Rekomendasi kepada :

Nama	: RIKA NOFRIANI
Nomor Induk Mahasiswa	: 11643202415
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Tingkat	: S-1 (Strata 1)
Judul Penelitian	: Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Lokasi Penelitian	: Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak Melakukan Kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini. Terima Kasih

Ditetapkan di : Pasir Pengaraian
Pada Tanggal : 11 Desember 2019

an. BUPATI ROKAN HULU
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ROKAN HULU



GORNENG, S.Sos, M.Si
Pembina TK.I / IV.b
NIP.19740727 200012 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Rokan Hulu .
2. Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu
3. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
5. Yang bersangkutan

Scanned with
CamScanner





PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755
Kode Pos : 28557 Email : dpmpstsp@rokanhulukab.go.id Website : http://dpmpstsp.rokanhulukab.go.id

REKOMENDASI

NOMOR:503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/319

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, setelah membaca Surat dari DPMPSTSP Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/28257 tanggal 27 Desember 2019 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset / Pra Riset dan pengumpulan Data untuk bahan Skripsi, dengan ini dapat diberikan Rekomendasi kepada :

Nama	: RIKA NOFRIANI
Nomor Induk Mahasiswa	: 11643202415
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Jenjang	: S-1 (Strata 1)
Judul Penelitian	: Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Lokasi Penelitian	: Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak Melakukan Kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini. Terima Kasih

Ditetapkan di : Pasir Pengaraian
Pada Tanggal : 11 Desember 2019

an. BUPATI ROKAN HULU
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ROKAN HULU



GORNENG, S.Sos, M.Si
Pembina TK.I / IV.b
NIP.19740727 200012 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Rokan Hulu .
2. Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu
3. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
5. Yang bersangkutan

1. Dilarang mengutip set
a. Pengutipan hanya l
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8633/2019
Sifat : Biasa
Lampiran: 1 (satu) Eksemplar
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 29 Rabiul Awal 1441 H
26 November 2019 M

Kepada Yth.
Gubernur Riau
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,
Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : Rika Nofriani
NIM : 11643202415
Jurusan/Prodi : Ilmu Komunikasi

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

"Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu"

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu"

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor,
Dekan,



Dr. Nurhidayah, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan



Scanned with
CamScanner



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



©

Universitas Islam Sumatera Utara



University of Sumatera Utara

PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755
Kode Pos : 28557 Email : dpmpstsp@rokanhulukab.go.id Website : <http://dpmpstsp.rokanhulukab.go.id>

REKOMENDASI

NOMOR:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/319

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, setelah membaca Surat dari DPMPTSP Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/28257 tanggal 27 Desember 2019 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset / Pra Riset dan pengumpulan Data untuk bahan Skripsi, dengan ini dapat diberikan Rekomendasi kepada :

Nama : RIKA NOFRIANI
Nomor Induk Mahasiswa : 11643202415
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S-1 (Strata 1)
Judul Penelitian : Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Lokasi Penelitian : Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak Melakukan Kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini. Terima Kasih

Ditetapkan di : Pasir Pengaraian
Pada Tanggal : 11 Desember 2019

an. BUPATI ROKAN HULU
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ROKAN HULU

GORNENG, S.Sos, M.Si
Pembina TK.I / IV.b
NIP.19740727 200012 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Rokan Hulu .
2. Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu
3. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
5. Yang bersangkutan



Scanned with
CamScanner



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Tuanku Tambusai Km. 4 Komp. Bina Praja Pemda Rokan Hulu Telp. 0813 7210 2755
Kode Pos : 28557 Email : dpmptsp@rokanhulukab.go.id Website : <http://dpmptsp.rokanhulukab.go.id>

REKOMENDASI

NOMOR:503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/319

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET / PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rokan Hulu, setelah membaca Surat dari DPMPTSP Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/28257 tanggal 27 Desember 2019 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Riset / PraRiset dan pengumpulan Data untuk bahan Skripsi, dengan ini dapat diberikan Rekomendasi kepada :

Nama	: RIKA NOFRIANI
Nomor Induk Mahasiswa	: 11643202415
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Jenjang	: S-1 (Strata 1)
Judul Penelitian	: Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Lokasi Penelitian	: Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Dengan Ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak Melakukan Kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Riset dan Pengumpulan Data ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini. Terima Kasih

Ditetapkan di : Pasir Pengaraian
Pada Tanggal : 11 Desember 2019

an. BUPATI ROKAN HULU
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ROKAN HULU

GORNENG, S.Sos, M.Si
Pembina TK.I / IV.b
NIP.19740727 200012 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Rokan Hulu .
2. Dinas Kesehatan Kabupaten Rokan Hulu
3. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
5. Yang bersangkutan





Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpnptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/20257
T E N T A N G

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8633/2019 Tanggal 26 November 2019, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

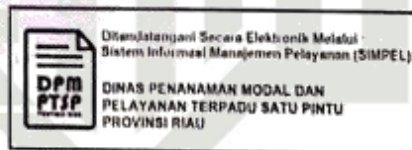
1. Nama	RIKA NOFRANI
2. NIM / KTP	11643202415
3. Program Studi	ILMU KOMUNIKASI
4. Jenjang	S1
5. Alamat	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU
7. Lokasi Penelitian	RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN ROKAN HULU

Dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 27 November 2019



Tembusan :

Ditampilkan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Rokan Hulu
3. Up. Kaban Kesbang dan Linmas di Pasirpangarakan
4. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan



Scanned with CamScanner



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU

JALAN SYEKH ISMAIL NO.... TELP.(0762) 91777 – 91778 FAX. (0762) 91778

PASIR PENGARAIAN

KODE POS : 28557



YAYASAN MITRA MADIA
KARS

REKOMENDASI

Nomor : 423/RSUD/XII/2019/1634

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu,
dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RIKA NOFRIANI
NIM : 11643202415
Program Studi : S1 ILMU KOMUNIKASI
Kampus : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten
Rokan Hulu Nomor:503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/319 Tanggal 11 Desember 2019
Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset / Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Tugas
Akhir dengan Judul "Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit
Umum Daerah Rokan Hulu"

Yang namanya tersebut diatas diberikan izin untuk melakukan Pengumpulan Data di
Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

Demikianlah Surat Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Pasir Pengaraian, 20 Rabiul Akhir 1441 H
17 Desember 2019 M
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH ROKAN HULU

dr. NOVIL

NIP. 19721114 200312 1 006

UIN SUSKA RIAU

Tembusan kepada Yth:

- Kepala Bidang Humas dan Pengembangan SDM
- Kepala Bidang Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Kasim Riau

Scanned with
CamScanner



REKOMENDASI

Nomor : 489/II-SDM/RSUD/I/2020/07 .

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu,
 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **RIKA NOFRIANI**
 NIM : 11643202415
 Program Studi : **SI ILMU KOMUNIKASI**
 Judul : **STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN MUTU
 LAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU**
 Kampus : **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
 Pintu Kabupaten Rokan Hulu Nomor: 503 / DPMPTSP / NON IZIN – RISET / 319 Tanggal
 11 Desember 2019 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset / Pra Riset dan Pengumpulan Data
 Untuk Bahan tugas akhir.

Yang namanya tersebut diatas benar dan telah selesai melakukan Pengambilan Data di
 Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

Demikianlah Surat Rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

Pasir Pengaraian, 02 Jumadil Ahir 1441 H
 27 Januari 2020 M

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
 DAERAH ROKAN HULU**



Mr. NOWIL
 NIP.40721414 200312 1 006

Tembusan kepada Yth:

-Kepala Bidang Humas dan Pengembangan SDM



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kabupaten Rokan Hulu, Pasir Pengaraian pada tanggal 30 November 1998, penulis anak kedua dari tiga bersaudara, yang merupakan anak dari bapak Basiruddin dan Ibu Kasmawati,Spd,M.Ip.

Pendidikan Sekolah Dasar Negeri 007 Rambah dapat diselesaikan penulis pada tahun 2010, dan beranjak SD tersebut penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Rambah, dan penulis selesaikan pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis pun melanjutkan pendidikan di salah satu Sekolah Menengah Atas Negeri 01 Rambah yang dapat diselesaikan pada tahun 2016.

Pada Tahun 2016 penulis melanjutkan studi sebagai mahasiswa pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.